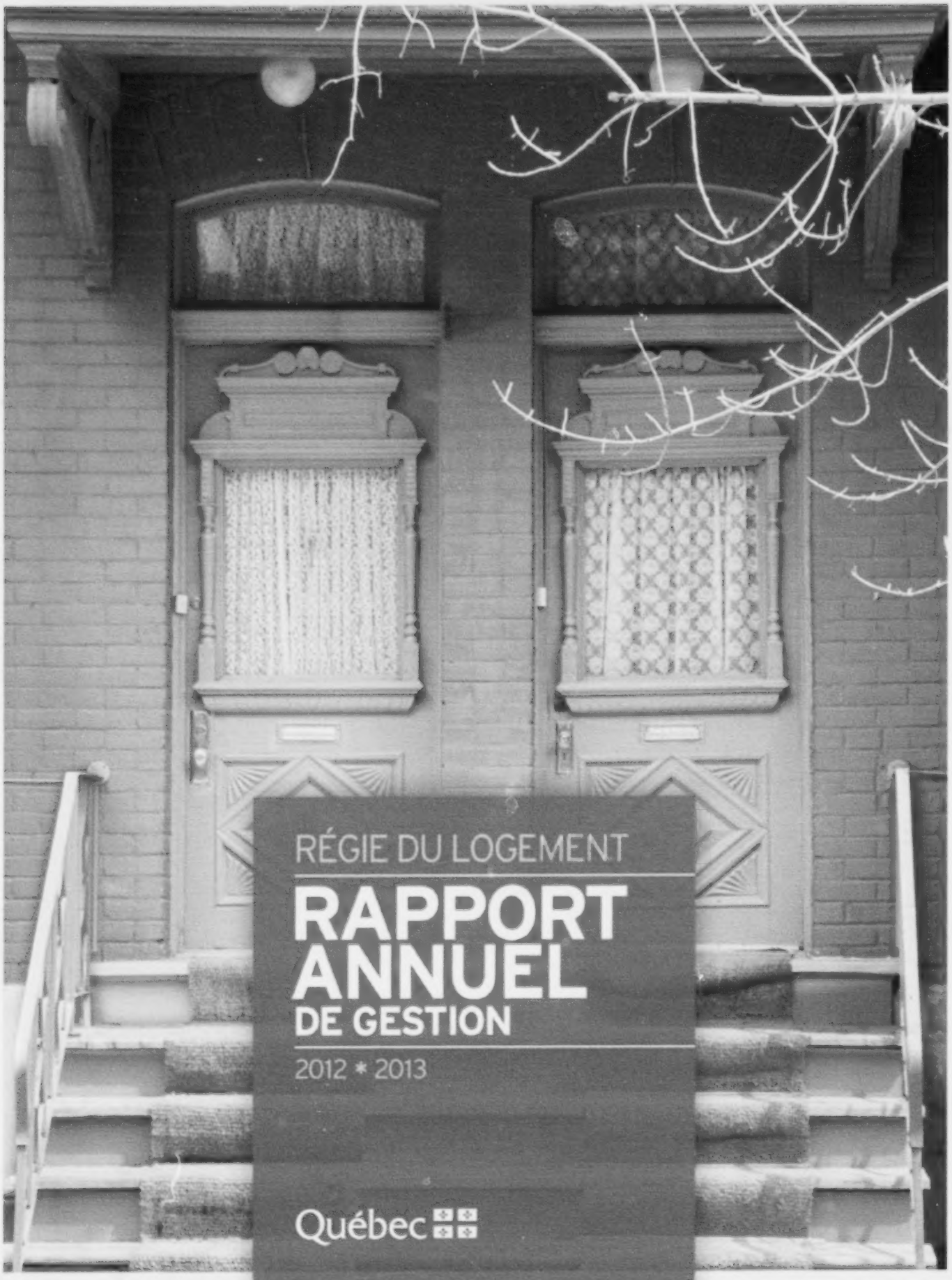


RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012 * 2013

Québec

RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012 * 2013

Québec

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement. Les photographies ont été réalisées par Zoé Pouliot-Massé.

Le rapport annuel de gestion 2012-2013 peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse : www.rdl.gouv.qc.ca.

Note : Le masculin est utilisé dans le présent rapport sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

ISBN 978-2-550-68480-0 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-68481-7 (PDF)

ISSN 1706-9114 (version imprimée)

ISSN 1911-0677 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2012-2013.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

Sylvain Gaudreault

Québec, septembre 2013

Monsieur Sylvain Gaudreault
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Luc Harvey

Montréal, septembre 2013

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ

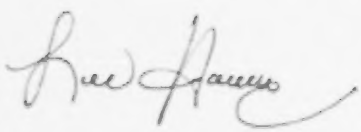
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2012-2013 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens ;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Le président,



M[e] Luc Harvey

Montréal, septembre 2013

LA TABLE DES MATIÈRES

Lettre du ministre Sylvain Gaudreault 3

Lettre du président de la Régie du logement 4

La déclaration de fiabilité 5

Le mot du président 10

1. La Régie du logement 12

1.1 La mission 12

1.2 Les valeurs 12

1.3 Les activités 12

1.3.1 L'adjudication 12

1.3.2 La conciliation 13

1.3.3 L'information 13

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal 13

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement 14

1.4 L'organisme 14

1.4.1 La structure organisationnelle 14

1.4.2 La présidence 14

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal 15

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence 15

2. Le contexte et les faits saillants 16

3. Le sommaire des résultats 18

4. Les résultats relatifs au plan stratégique 20

5. Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 28

5.1 Le traitement des plaintes 31

6. L'utilisation des ressources 32

6.1 Les ressources humaines 32

6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité 32

6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars 2013 33

6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel 33

6.1.4 La planification de la main-d'œuvre 34

6.1.5 Le taux de départ volontaire (taux de roulement) 34

6.2 Les ressources financières 35

6.2.1 Les coûts de revient 36

6.3 Les ressources informationnelles 38

6.4 Les nouvelles règles sur les primes au rendement 42

6.5 Les mesures de réduction des dépenses 42

7. Les exigences législatives, politiques et administratives 44

7.1 L'accès à l'égalité à l'emploi 44

7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 45

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes 46

7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 47

7.2 L'allégement réglementaire et administratif 48

7.3 Le code d'éthique et de déontologie 48

7.4 Le développement durable 49

7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 56

7.6 La protection des renseignements personnels 56

7.7 La politique de financement des services publics 58

7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec 59

8. L'information financière 2012-2013 60

9. Les décisions d'intérêt en 2012-2013 64

Annexe I : L'organigramme de la Régie du logement 66

Annexe II : L'ensemble des données de gestion pour l'exercice 2012-2013 67

Annexe III : La liste des lois et règlements d'application 77

Annexe IV : La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2013 78

Annexe V : La liste des bureaux de la Régie du logement 79

Annexe VI : Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 81

Annexe VII : Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 83

La liste des tableaux et graphiques

TABLEAU	TITRE	PAGE
1	Sommaire des résultats	18
2	Délai pour une première audience selon les catégories de causes	20
3	Volume des causes civiles en attente au 31 mars	22
4	Volume de dossiers réglés en conciliation	23
5	Taux de réponse en téléphonie	24
6	Nombre de plaintes selon les motifs	31
7	Répartition de l'effectif au 31 mars par grands secteurs d'activité	32
8	Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars par grands secteurs d'activité	33
9	Répartition des dépenses destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité	33
10	Évolution des dépenses en formation	34
11	Jours de formation selon les catégories d'emploi	34
12	Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite	34
13	Taux de roulement du personnel régulier	34
14	Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	35
15	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	35
16	Coûts de revient pour l'exercice 2012-2013	36
17	Comparaison des coûts de revient	37
18	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013	38
19	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	39
20	Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2012-2013	40
21	Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013	41
22	Primes au rendement accordées en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012	42
23	Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2012	42
24	Embauche totale au cours de la période 2012-2013	44
25	Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2012-2013	45
26	Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées	45
27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	45
28	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2013)	46
29	Pourcentage de femmes embauchées en 2012-2013	46

TABLEAU	TITRE	PAGE
30	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013	47
31	Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH	47
32	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars	47
33	Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH	47
34	Tableau des services tarifés	58
35	Revenus autonomes de la Régie du logement	59
36	Terminologie relative aux causes	67
37	Demandes introduites et relancées	67
38	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	68
39	Demandes introduites et relancées – Fixation	69
40	Demandes introduites et relancées – Révision	69
41	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer	69
42	Audiences tenues	69
43	Délais moyens pour une première audience	70
44	Nombre de dossiers en attente	70
45	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision	70
46	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement	71
47	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	71
48	Conclusion des audiences	72
49	Nombre de décisions rendues	73
50	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)	73
51	Nombre de dossiers réglés en conciliation	73
52	Nombre de réponses par type de canal	73
53	Nombre d'appels traités en téléphonie	74
54	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	76

GRAPHIQUE	TITRE	PAGE
1	Taux de réponse en téléphonie	28
2	Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	29
3	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2013	71
4	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2012	72
5	Taux de réponse en téléphonie	74
6	Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive	75
7	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	75

LE MOT DU PRÉSIDENT

Au cours de l'année 2012-2013, les travaux de modernisation de la Régie du logement se sont poursuivis. Le principal chantier a certes été le développement du nouveau système informatique de la Régie, entrepris en 2010. Le nouveau système, portant l'acronyme de SISTA, pour système intégré de services pour des tribunaux administratifs, sera mis en production en 2013-2014, après trois ans de travaux intenses. Avec la mise en place de ce nouveau système moderne et performant, la Régie deviendra un tribunal sans papier.

Toujours en ce qui a trait aux travaux de modernisation, l'aménagement des espaces que la Régie occupe au Village Olympique s'est terminé en mai 2012. Ces travaux font en sorte que la Régie dispose maintenant de douze salles d'audience mieux équipées pour servir les citoyens. L'accueil des usagers a également été réaménagé dans un souci d'amélioration de la qualité des services offerts. Ces travaux étaient devenus nécessaires avec l'ajout de huit nouveaux régisseurs.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Conseil du trésor a adopté un décret autorisant un taux de remplacement des départs à la retraite de 100 % à la Régie du logement, et ce, pour les exercices financiers 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015. Cette annonce est le fruit de nombreuses analyses et démarches auprès du Conseil du trésor.

Le décret permet de freiner l'importante décroissance à laquelle la Régie était confrontée, principalement en ce qui concerne le nombre d'employés affectés à toutes les étapes du traitement des recours au tribunal, à partir de l'ouverture des demandes jusqu'à l'expédition des décisions. Cela permet également de maintenir les performances de la Régie en matière d'activités d'information.

Sur le plan législatif et réglementaire, l'année 2012-2013 a également été fertile, en raison de travaux découlant de deux projets de loi introduisant diverses dispositions législatives touchant les résidences privées pour aînés, adoptés et sanctionnés en 2011.

D'une part, l'Assemblée nationale a adopté la Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation du bail d'un logement (projet de loi 22). Cette loi modifie, entre autres, le délai relatif à l'avis de résiliation au locateur,

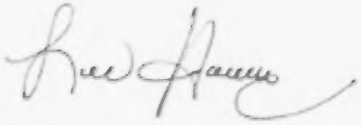
qui passe de trois mois à deux mois, notamment dans le cas d'une personne aînée admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

D'autre part, la Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés (projet de loi 16) a été sanctionnée le 30 novembre 2011. Découlant de cette loi, le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés est entré en vigueur le 14 mars 2013.

Ces modifications législatives et réglementaires ont rendu nécessaire la révision du Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, plus particulièrement l'annexe 6 qui doit être remplie par les personnes âgées qui bénéficient de services personnels ou d'assistance personnelle. Des travaux de révision ont donc été menés au cours de l'exercice financier 2012-2013. Le règlement devra être soumis au gouvernement pour modification et adoption à l'automne 2013.

Encore une fois, je me dois de souligner le fait que nos résultats sont le fruit de l'engagement et des efforts de tout le personnel de la Régie, que je tiens à remercier tout particulièrement.

Le président,



M[e] Luc Harvey

Montréal, septembre 2013

LA RÉGIE DU LOGEMENT

1

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires ;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle ;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires ;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements ;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration ;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement ;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité ;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la loi.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence sans considération des sommes en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où n'existe aucun règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation entre les intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les trois points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue dans la loi et dans le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La loi confère pleine compétence à la Régie en ce qui a trait à toute matière relative à la fixation de loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision de loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie relativement à une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

Bien que la loi n'oblige pas la Régie du logement à agir ainsi, toute demande relative à la conservation du parc de logements locatifs est entendue par un banc de deux régisseurs ou plus, étant donné l'importance des questions soulevées. Il s'agit du même banc qui révise les décisions portant sur la fixation ou la révision de loyer.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer, lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

Il est important de souligner, comme l'indiquait l'honorable juge LeBel de la Cour supérieure du Québec, dans l'affaire *Lareau* c. *Régie du logement*[1], que « la Régie du logement est donc un tribunal administratif "pas comme les autres" puisqu'elle est, en quelque sorte, un "tribunal de droit commun"[2] décidant de litiges entre des parties privées », contrairement aux autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 70 000 $).

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement de loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audition.

1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

1.4.1 La structure organisationnelle

Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence ;
- la vice-présidence aux activités du tribunal ;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la Direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets

1. [1999] J.L. 187 ; J.E. 99-875
2. À l'exception des décisions administratives des offices municipaux d'habitation et autres décisions de nature administrative reliées au programme de supplément au loyer.

de l'application de la loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs, et de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
    - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique ;
    - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif ;
    - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie ;
    - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions, et la production des rapports d'information de gestion ;
- les communications internes et externes ;
- la gestion des ressources informationnelles ;
- le traitement des plaintes ;
- la coordination du centre d'appels ;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services financiers, matériels et administratifs, a la responsabilité :

- de la gestion des ressources financières ;
- de la gestion des ressources matérielles, y inclus l'entrepôt et l'aménagement des bureaux ;
- du secrétariat des régisseurs ;
- de la gestion documentaire ;
- du tri de la correspondance ;
- de la numérisation des dossiers judiciaires ;
- de la saisie des données dans le système informatique ;
- de la salle des dossiers.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et trois points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

De plus, la Direction générale de l'administration assure la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux ;
- la Commission des lésions professionnelles (CLP) en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques, d'hébergement d'infrastructures technologiques et d'expédition du courrier ;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

2

Comme mentionné en introduction du présent rapport annuel, le Conseil du trésor a adopté au cours de l'exercice 2012-2013 un décret autorisant un taux de remplacement des départs à la retraite de 100 % à la Régie du logement, et ce, pour les exercices financiers 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015. Cette annonce ne permet pas de combler les départs antérieurs à l'année 2012, mais elle permet de freiner l'importante décroissance des effectifs qui était anticipée, laquelle aurait compromis considérablement le soutien aux activités du tribunal, ainsi que les activités d'information.

Cette mesure vient donc s'ajouter à la décision en juillet 2011 de rehausser de 10 ETC (équivalents temps complet) la base d'employés réguliers, ce qui a permis d'augmenter de 34 à 42 le nombre de régisseurs, et ce, de façon permanente.

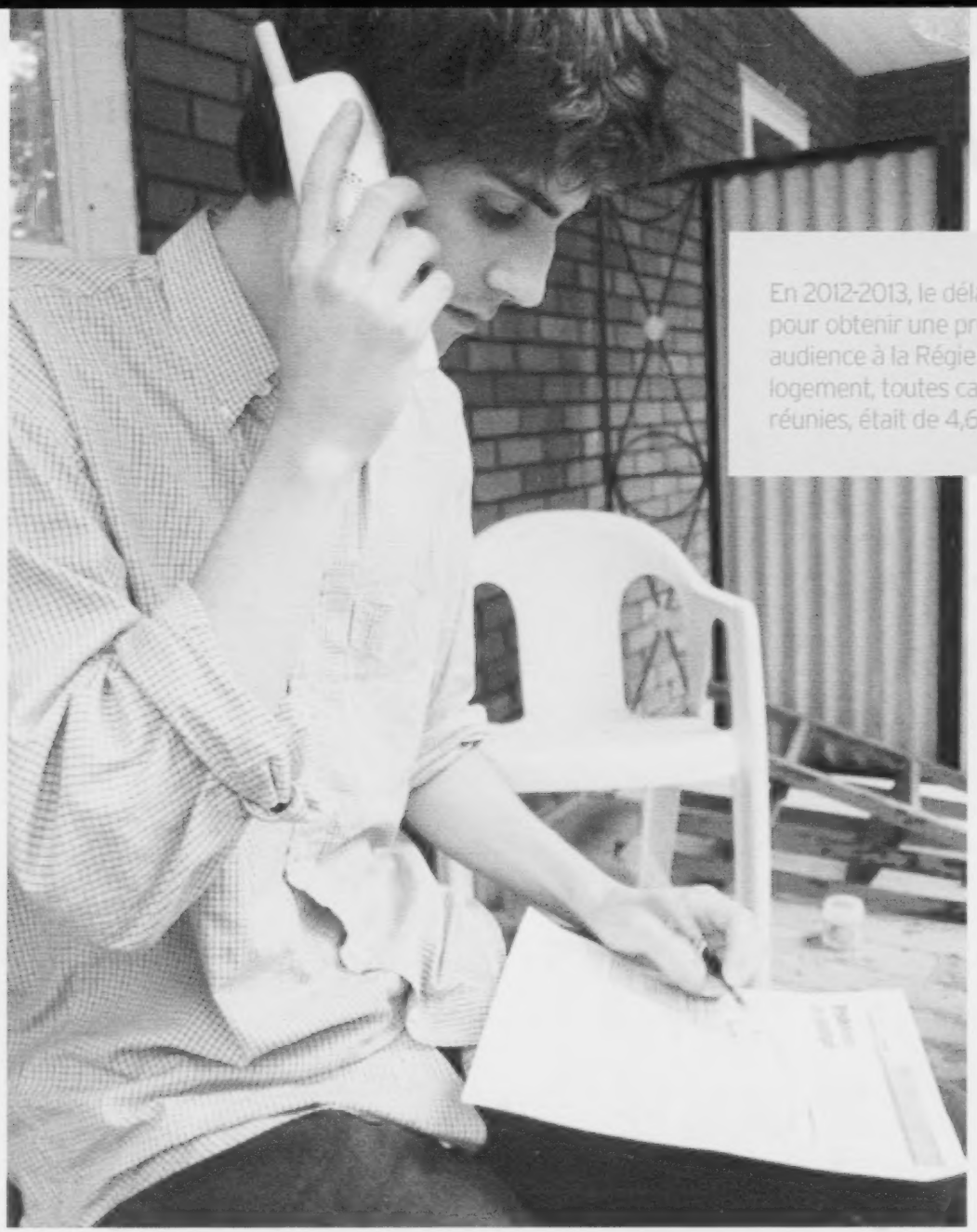
Il s'agit donc de deux mesures importantes qui permettent de régler des problèmes soulevés au cours des dernières années.

En termes de faits saillants, en 2012-2013 :

- 73 724 demandes au tribunal ont été introduites ou relancées ;
- 77 124 audiences ont été tenues ;
- 49 321 décisions ont été rendues ;
- 2 480 848 demandes d'information ont été traitées ;
    - 587 011 appels ont été répondus ;
    - 155 469 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées ;
    - 1 738 368 consultations du site Web ont été recensées.

La Régie a notamment réussi à éliminer entièrement les dossiers civils en attente d'une audience depuis plus de deux ans, poursuivant ainsi les efforts déployés au cours des derniers exercices financiers. La Régie a également diminué le délai moyen pour l'audition des causes de fixation et de révision de loyer, lequel est passé de 6,7 à 6,0 mois.

Fait à noter, en 2012-2013, le délai moyen pour obtenir une première audience à la Régie du logement, toutes catégories réunies, était de 4,6 mois.



En 2012-2013, le délai moyen pour obtenir une première audience à la Régie du logement, toutes catégories réunies, était de 4,6 mois.

En ce qui a trait aux activités d'information, la Régie a atteint d'excellents résultats. Pour l'exercice 2012-2013, le taux de réponse téléphonique a été de 90,6 %, alors que la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens est de 79 %. Par ailleurs, 88,6 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes à l'accueil, alors que la cible est de 80 %. En moyenne, les clients ont attendu 7 minutes à l'accueil pour rencontrer un préposé aux renseignements, comparativement à 10 minutes en 2011-2012. Il s'agit d'une diminution de 30 % du temps d'attente.

Enfin, au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie a reçu 644 plaintes, soit une diminution de 29 % par rapport à l'exercice précédent.

LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

3

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013 et à la Déclaration de services aux citoyens. Pour plus de détails sur chacun des résultats, on se référera aux pages indiquées.

Tableau 1 : Sommaire des résultats

Résultats relatifs au plan stratégique

OBJECTIF	CIBLE DU PLAN	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2010-2011	PAGE
Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer (données en mois).					20
Fixation et révision	6,1	6,0	6,7	9,8	20
Non-paiement	1,2	1,4	1,4	1,3	20
Causes civiles urgentes	1,1	1,9	1,8	1,4	20
Causes civiles prioritaires	6,1	14,9	14,7	10,0	20
Causes civiles générales	14,9	20,7	20,3	15,1	20
Diminuer le volume des causes civiles en attente.					22
Moins de 1 an	12 662	15 985	17 306	14 444	22
Entre 1 et 2 ans	4 351	9 623	8 853	8 146	22
Plus de 2 ans	306	0	7	2	22
TOTAL	17 319	25 608	26 166	22 592	22
Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.					23
Nombre de dossiers réglés	369	130	174	274	23
Améliorer le taux de réponse téléphonique.					24
Pourcentage des appels répondus	79 %	90,6 %	90,8 %	91,5 %	24

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

OBJECTIF	CIBLE DE LA DÉCLARATION	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2010-2011	PAGE
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %	90,6 %	90,8 %	91,5 %	28
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %	n. d.	n. d.	n. d.	29
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %	88,6 %	83,7 %	85,8 %	29
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %	99,3 %	100 %	100 %	30
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %	95,5 %	89,1 %	92,5%	30
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %	98,1 %	97,8 %	99 %	30
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %	87,9 %	99,1 %	96,9 %	30

LES RÉSULTATS
RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

4

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION 1

Accroître la performance du tribunal

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.1 Délais d'attente	**1.1.1** Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer.	Délai d'attente avant la date d'une première audience

Résultats

Tableau 2 : Délai pour une première audience selon les catégories de causes

CATÉGORIE DE CAUSE		DÉLAI MOYEN 2010-2011	DÉLAI MOYEN 2011-2012	DÉLAI MOYEN 2012-2013	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Fixation et révision	Semaine	42,5	29,2	26,2	26,0
	Mois	9,8	6,7	6,0	6,1
Non-paiement	Semaine	5,7	6,3	6,1	5,0
	Mois	1,3	1,4	1,4	1,2
Causes civiles urgentes	Semaine	6,1	7,9	8,3	5,0
	Mois	1,4	1,8	1,9	1,1
Causes civiles prioritaires	Semaine	43,5	64,0	64,5	26,0
	Mois	10,0	14,7	14,9	6,1
Causes civiles générales	Semaine	65,7	88,1	90,0	64,0
	Mois	15,1	20,3	20,7	14,9

Le délai d'attente pour obtenir une première audience correspond au nombre moyen de semaines ou de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.

Commentaire

En 2012-2013, le délai moyen pour l'audition des causes de fixation et de révision de loyer a de nouveau diminué, passant de 6,7 à 6,0 mois. La cible du plan stratégique était établie à 6,1 mois. L'assignation exclusive en 2010 de quatre greffiers spéciaux pour entendre les causes de fixation de loyer a eu pour effet de diminuer significativement le délai moyen, lequel se chiffrait à 9,8 mois en 2010-2011. Les résultats ont donc continué à s'améliorer depuis l'application de cette mesure.

Le délai moyen pour les causes de non-paiement de loyer s'est maintenu à 1,4 mois en 2012-2013. La cible inscrite dans le plan stratégique se chiffrait toutefois à 1,2 mois.

En ce qui a trait aux causes civiles, les délais moyens ont encore connu une augmentation en 2012-2013. Le délai moyen pour les causes civiles urgentes est passé de 1,8 à 1,9 mois, alors que la cible était de 1,1 mois dans le plan stratégique. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires a légèrement augmenté, passant de 14,7 à 14,9 mois. Le résultat est toutefois très loin de la cible établie à 6,1 mois. Pour les causes civiles générales, une faible augmentation a aussi été enregistrée, le délai moyen passant de 20,3 à 20,7 mois. Là aussi, la cible du plan stratégique était nettement inférieure, soit 14,9 mois.

L'ajout de huit nouveaux régisseurs, assermentés le 28 mars 2012, ne s'est donc pas fait sentir au cours de l'exercice 2012-2013. L'ajout de ces régisseurs portait leur nombre à quarante-deux, et ce, sur une base permanente. Il est toutefois normal que le résultat n'ait pas été significatif au cours du dernier exercice. D'une part, la formation de nouveaux régisseurs s'échelonne sur une période de deux mois. D'autre part, il faut compter plusieurs mois de pratique avant que les nouveaux adjudicateurs puissent atteindre le rendement de leurs collègues plus expérimentés.

De plus, dans les faits, la Régie n'a pu compter que sur l'équivalent de 38,7 régisseurs en raison de départs à la retraite et d'absences pour maladie. Certes, les départs à la retraite peuvent être comblés, mais le processus de nomination de nouveaux régisseurs requiert l'établissement d'une liste, laquelle devait être reconstituée en 2012-2013. Il s'agit d'un processus qui nécessite plusieurs mois de travaux (préparation du concours, formation d'un comité avec représentants externes et impartiaux, vérification d'admissibilité, examens, entrevues). Les remplacements de départ à la retraite pourront donc se faire au cours de l'exercice 2013-2014.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.2 Volume de causes en attente	**1.2.1** Diminuer le volume des causes civiles en attente.	Volume de dossiers en attente

Résultats

Tableau 3 : Volume des causes civiles en attente au 31 mars

DOSSIERS EN ATTENTE CAUSES CIVILES	31 MARS 2011	31 MARS 2012	31 MARS 2013	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Moins de 1 an	14 444	17 306	15 985	12 662
Entre 1 et 2 ans	8 146	8 853	9 623	4 351
Plus de 2 ans	2	7	0	306
TOTAL	**22 592**	**26 166**	**25 608**	**17 319**

Commentaire

Globalement, la Régie a réussi à diminuer le nombre de dossiers en attente en matière civile au cours de l'exercice 2012-2013, ces derniers passant de 26 166 à 25 608, soit une diminution de 2,1 %. Le nombre de dossiers en attente demeure cependant plus élevé que la cible du plan stratégique, établie à 17 319 dossiers.

La Régie a réussi à éliminer entièrement les dossiers civils en attente d'une audience depuis plus de deux ans.

Fait à noter, au 31 mars 2013, la Régie a réussi à éliminer entièrement les dossiers civils en attente d'une audience depuis plus de deux ans, poursuivant ainsi les efforts déployés au cours des derniers exercices financiers. Il faut cependant souligner que pour éliminer complètement ces dossiers, il a fallu entendre les 8 853 dossiers en inventaire au 31 mars 2012, et ce, concurremment aux nouvelles demandes introduites en cours d'exercice.

Les résultats ont été moins positifs dans la catégorie des dossiers civils entre 1 et 2 ans. Le nombre de dossiers en attente au 31 mars a effectivement augmenté, passant de 8 853 à 9 623, soit une augmentation de 8,7 %.

Il est indéniable que le fait d'avoir un nombre aussi élevé de dossiers civils en attente en début d'exercice contribue à la difficulté pour la Régie de diminuer ses délais.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.3 Conciliation	**1.3.1** Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.	Volume de dossiers réglés en conciliation

Résultats

Tableau 4 : Volume de dossiers réglés en conciliation

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Dossiers réglés en conciliation	274	174	130	369
Variation en pourcentage	- 37 %	- 36 %	- 25 %	

À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige se fait sur une base volontaire, ce qui n'est pas le cas de tous les tribunaux administratifs. Le consentement des deux parties est évidemment requis. La conciliation n'est pas offerte aux parties dans certains types de causes, comme le non-paiement, en raison de leur nature et des délais qui leur sont propres. Par contre, une offre de conciliation est présentée aux parties dans les causes qui s'y prêtent. En matière de conciliation, les résultats basés sur le nombre de dossiers réglés dépendent donc de plusieurs facteurs, notamment l'intérêt des parties pour la conciliation et la conclusion d'une entente entre les parties lors de la séance de conciliation.

À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige se fait sur une base volontaire.

Ainsi, le volume des demandes réglées en conciliation représente un suivi des demandes fermées grâce au processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a eu aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

Commentaire

En 2012-2013, on dénombre 130 dossiers réglés en conciliation, soit une diminution de 25 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est également inférieur à la cible du plan stratégique, établie à 369 dossiers.

ORIENTATION 2

Améliorer les services d'information

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.1 Accessibilité des services	**2.1.1** Améliorer le taux de réponse téléphonique.	Pourcentage du nombre d'appels répondus

Résultats

Tableau 5 : Taux de réponse en téléphonie

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Pourcentage des appels répondus	91,5 %	90,8 %	90,6 %	79 %

Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent une fois en file, jugeant parfois que l'attente est trop élevée pour joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars. Ces appels transférés à Services Québec sont également pris en considération dans le calcul du taux de réponse.

Commentaire

En 2008-2009, le taux de réponse téléphonique était de 74,2 %. La nette amélioration observée au cours des quatre exercices financiers suivants s'explique principalement par la mise en place, en septembre 2008, de la coordination centralisée de tous les préposés aux renseignements, lesquels répondent aux appels à partir des 26 bureaux répartis sur le territoire. La coordination centralisée du centre d'appels permet notamment de mieux gérer les périodes de pointe de la journée, de la semaine et de l'année, périodes qui sont analysées à partir des données archivées.

En décembre 2010, la Régie a également amélioré son centre d'appels en modernisant sa plate-forme technologique, laquelle permet désormais une coordination plus efficace du système de réponse vocale interactive et des préposés aux renseignements en ligne.

Pour l'exercice 2012-2013, le taux de réponse téléphonique a été de 90,6 %.

OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.	**Volume de consultations de dossiers dans Internet**

Commentaire

Il est déjà possible de consulter en ligne certains éléments d'un dossier à la Régie du logement (plumitif), notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision rendue peut aussi être consultée.

La refonte du système informatique de la Régie du logement, amorcée en 2010, aura pour effet de bonifier ce plumitif.

Le plan stratégique 2009-2013 prévoyait toutefois une consultation plus large du dossier en ligne, soit la possibilité de visualiser tous les documents constituant le dossier judiciaire. Cette étape supposait bien entendu la numérisation des dossiers judiciaires. Cette étape préalable est maintenant franchie puisque tous les dossiers sont numérisés depuis janvier 2011.

D'autres travaux sont toutefois requis pour que le dossier judiciaire puisse entièrement être consulté à partir du Web. D'une part, le site Web de la Régie doit entièrement être refait, notamment pour qu'il puisse respecter les nouvelles normes d'accessibilité. D'autre part, la Régie doit faire l'acquisition de licences afin de permettre la consultation en ligne avec le logiciel de gestion d'images actuellement utilisé.

Dans le contexte budgétaire actuel, la Régie n'a pas eu les ressources humaines et financières suffisantes pour mener ces étapes à terme au cours de l'exercice 2012-2013.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.2 Partenariat	**2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.**	**Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental »**

Commentaire

L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux exigeait une refonte du système informatique de la Régie du logement. Les travaux de refonte ont débuté en janvier 2010 et culmineront en 2013-2014 avec l'implantation du nouveau système.

Dans le contexte budgétaire actuel, la Régie n'a pas eu les ressources humaines et financières suffisantes pour mener ces étapes à terme au cours de l'exercice 2012-2013.

Les travaux se poursuivront donc au cours des prochains exercices financiers. Le système qui sera mis en place permettra, à terme, de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

ORIENTATION 3

Moderniser la gestion et l'organisation

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.1 Révision des façons de faire	**3.1.1** Avoir complété, au 31 mars 2011, la révision des processus en matière d'information et d'adjudication.	Processus complétés

Résultats

La révision des processus est terminée.

Commentaire

Les travaux de révision des processus en matière d'information et d'adjudication répondent à deux importants constats. D'une part, la Régie voit ses effectifs décroître, en raison des orientations gouvernementales de réduction de la taille de l'État, ce qui l'oblige à réviser en profondeur ses façons de faire. D'autre part, la refonte du système informatique de la Régie nécessitait une révision de ses processus opérationnels. En effet, le nouveau système informatique implanté à la Régie, SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs), repose sur l'utilisation d'un progiciel de gestion de processus (Business Process Management).

Il devenait donc essentiel de réviser et de documenter les processus afin de les programmer dans le nouveau système informatique. La révision des processus est maintenant terminée.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.2 Technologie de l'information	**3.2.1** Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau ***système de mission.***	Nouveau système informatique implanté

Commentaire

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010. La mise en production du nouveau système devait se faire au cours de l'exercice 2012-2013. La complexité des travaux a toutefois fait en sorte que l'implantation a été décalée de quelques semaines. Les travaux seront ainsi complétés au cours du deuxième trimestre de 2013-2014.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.3 Services partagés	**3.3.1** Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau *système de mission.*	Entente signée

Résultats

L'entente a été signée.

Commentaire

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 en vue de moderniser les systèmes informatiques des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement de SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En s'associant avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la « voûte documentaire » de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.	Solution implantée

Résultats

Les façons de faire ont été optimisées.

Commentaire

L'entente conclue le 29 mars 2010 entre la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles a été modifiée en février 2011 afin d'inclure l'expédition de la correspondance, notamment des avis d'audition et des décisions. Le processus retenu repose sur l'automatisation complète de l'expédition. Les avis d'audition sont expédiés de façon automatisée depuis le 15 juillet 2011, et les décisions, depuis le 15 décembre 2011.

LES RÉSULTATS
RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

5

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

La nouvelle version du document présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et contient une section consacrée aux normes de service. Ces normes correspondent aux engagements de la Régie quant à l'accessibilité et aux délais, engagements sur lesquels les usagers peuvent raisonnablement compter, dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes des clients.

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

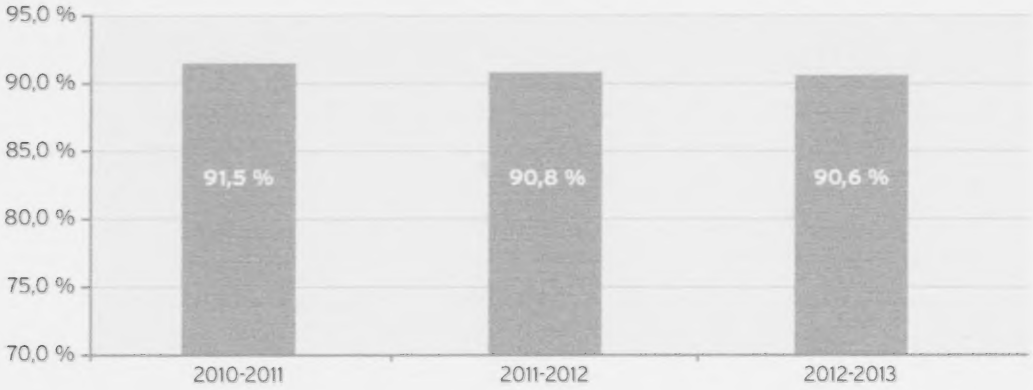
OBJECTIFS, CIBLES ET RÉSULTATS

	CIBLE
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %

Comme il a été expliqué dans la section traitant des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013, le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

La cible de 79 % a été dépassée en 2012-2013, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 90,6 %.

Graphique 1 : Taux de réponse en téléphonie



Au total, la Régie a répondu à 587 011 appels en 2012-2013.

	CIBLE
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %

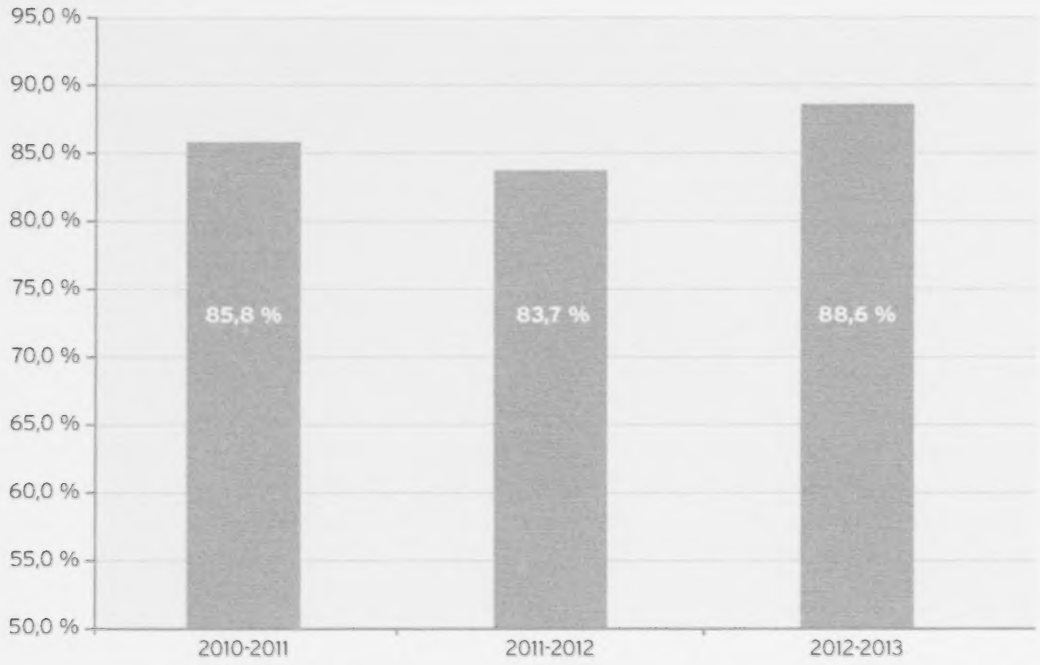
Les services en ligne permettent actuellement de consulter certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

On entend par mise à disposition des services en tout temps un accès sept jours sur sept, excluant la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et où des travaux d'entretien peuvent être effectués. Cette norme de service a été introduite dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, comme le site Web de la Régie du logement est hébergé par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), la Régie n'est pas en mesure de garantir que la cible a été atteinte à 100 %.

	CIBLE
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %

Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des trois points de service de la Régie du logement. Dans la majorité des bureaux, ouverts du lundi au vendredi, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Graphique 2 : Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux



Au cours de l'exercice 2012-2013, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 88,6 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 155 469 clients se sont prévalus du service à l'accueil en 2012-2013. En moyenne, ils ont attendu 7 minutes pour obtenir une entrevue, comparativement à 10 minutes au cours de l'exercice financier précédent. Il s'agit d'une diminution de 30 % du délai d'attente. La durée moyenne des entrevues s'est chiffrée à 17 minutes.

	CIBLE
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables.	90 %

En 2012-2013, la cible a été dépassée. En effet, 99,3 % des demandes d'information générale ont été traitées dans un délai de cinq jours ouvrables comparativement à 100 % pour les deux derniers exercices financiers précédents.

	CIBLE
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de deux jours ouvrables.	90 %

En 2012-2013, les courriels relatifs à des demandes d'information ont été traités dans un délai de deux jours ouvrables, dans une proportion de 95,5 %, comparativement à 89,1 % en 2011-2012. Il s'agit d'une amélioration de 6,4 points de pourcentage.

	CIBLE
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %

En 2012-2013, les décisions, dans une proportion de 98,1 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours, comparativement à 97,8 % pour l'exercice précédent. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison par exemple d'un appel à un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

	CIBLE
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %

En 2012-2013, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours dans 87,9 % des dossiers traités, comparativement à 99,1 % l'année précédente.

5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme toute insatisfaction à l'égard des services obtenus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte ;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement ;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Tableau 6 : Nombre de plaintes selon les motifs

MOTIF DE LA PLAINTE	2010-2011	2011-2012	2012-2013	VARIATION
Délai à rendre une décision	92	124	275	122 %
Comportement d'un adjudicateur	48	56	50	- 11 %
Délai avant audience	443	352	46	- 87 %
Comportement d'un employé	76	50	44	- 12 %
Décision judiciaire	97	52	28	- 46 %
Lois et règlements de la Régie	49	38	25	- 34 %
Déroulement de l'audience	14	18	21	17 %
Procédures administratives	42	17	15	- 12 %
Service à la clientèle	23	10	12	20 %
Langue	3	2	3	50 %
Accès aux services téléphoniques	10	2	2	0 %
Site Web	5	0	2	–
Lois et règlements d'autres instances	3	1	1	0 %
Aménagement des lieux	7	0	0	–
Autres motifs	76	185	120	- 35 %
TOTAL	**988**	**907**	**644**	**- 29 %**

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie a reçu 644 plaintes, soit une diminution de 29 % par rapport à l'exercice précédent. On observe une baisse de 87 % des plaintes relatives au délai avant audience. Par contre, les plaintes relatives au délai à rendre une décision ont augmenté de 122 %.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

6

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources, notamment afin de permettre une appréciation de la gestion administrative de l'organisation et de la contribution de la Régie du logement aux orientations gouvernementales.

6.1 Les ressources humaines

6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité

Tableau 7 : Répartition de l'effectif au 31 mars par grands secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2012-2013	2011-2012	ÉCART
Information	95	99	- 4
Adjudication	92	86	+ 6
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	24	22	+ 2
Administration	6	6	0
TOTAL	**217**	**213**	**+ 4**

6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars 2013

Tableau 8 : Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars par grands secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2012-2013	2012-2013	2011-2012	ÉCART
Effectif utilisé pour les activités d'information	85,7	91,6	- 5,9
Effectif utilisé pour les activités d'adjudication	87,6	78,3	+ 9,3
Effectif utilisé pour le soutien	25,1	21,4	+ 3,7
Administration	5,6	6,0	- 0,4
TOTAL	**204,0**	**197,3**	**+ 6,7**

Note : État cumulatif des ETC utilisés entre le 1er avril et le 31 mars qui représente les heures travaillées et payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre moyen de jours de formation par personne s'est chiffré à 3,25.

Tableau 9 : Répartition des dépenses destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Favoriser le renforcement des compétences	n. d.	222 154,00 $	141 026,44 $
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	n. d.	13 072,00 $	18 752,26 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	n. d.	7 762,00 $	14 131,63 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	n. d.	29 632,00 $	57 660,80 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	n. d.	1 280,00 $	31 892,99 $
TOTAL	**218 445,00 $**	**273 900,00 $**	**263 464,12 $**

En 2012-2013, les dépenses de formation ont diminué de 3,8 %, passant de 273 900,00 $ à 263 464,12 $, en raison des compressions budgétaires imposées par le gouvernement. Toutefois, la Régie a tout de même dépassé la cible de 1 % prescrite dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ses dépenses de formation représentant 1,03 % de sa masse salariale en 2012-2013.

La somme allouée à la formation par personne en 2012-2013 a diminué de 5,6 %, comparativement au montant déboursé l'année précédente. Ainsi, le nombre de jours de formation par personne a aussi baissé de 0,4 jour.

Tableau 10 : Évolution des dépenses en formation

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE
2010-2011	1,6 %	4,7	n. d.
2011-2012	2,0 %	3,6	1 286,00 $
2012-2013	1,9 %	3,2	1 214,12 $

Note : Les données de ce tableau incluent la formation donnée aux régisseurs.

Tableau 11 : Jours de formation selon les catégories d'emploi

ANNÉE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2010-2011	n. d.	n. d.	n. d.
2011-2012	2,6	56,9	342,4
2012-2013	10,5	78,1	408,6

Note : Les données de ce tableau concernent les employés assujettis à la Loi sur la fonction publique. Les régisseurs en sont exclus.

6.1.4 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le nombre d'employés qui ont pris leur retraite s'élève à 17.

Tableau 12 : Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES	HORS-CADRES
2011-2012	0	2	11	0
2012-2013	1	0	14	2

6.1.5 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

Tableau 13 : Taux de roulement du personnel régulier

	2011-2012	2012-2013
Taux de roulement	15,3 %	17,4 %

Note : Le taux de roulement se calcule en divisant le nombre de démissions, de mutations et de retraites au cours de l'exercice financier par le nombre d'employés réguliers moyen. Au cours de l'exercice 2012-2013, on dénombre 7 mutations et 17 retraites.

Les taux des années 2009-2010 et 2010-2011 ne sont pas disponibles parce que la méthode de calcul a été modifiée à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor.

6.2 Les ressources financières

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a utilisé ses ressources financières pour mener ses activités au cours de l'exercice.

Tableau 14 : Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Revenus de tarification	4 846 319 $	4 916 868 $	4 835 369 $
Budget disponible	**18 733 200 $**	**19 060 368 $**	**20 415 552 $**
Crédit au net	2 242 100 $	2 316 868 $	2 235 369 $
Crédits votés, transférés et reportés	16 491 100 $	16 743 500 $	18 180 183 $
Effectif autorisé	**198 ETC**	**197 ETC**	**202 ETC**
Régisseurs (à l'exclusion du président et du vice-président)	34	42	41
Greffiers spéciaux	6	5	5

Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».

Tableau 15 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

DÉPENSES	2011-2012	2012-2013	VARIATION
Rémunération	13 642 468 $	14 873 843 $	9,0 %
Fonctionnement	5 370 647 $	5 541 707 $	3,2 %
Total	**19 013 115 $**	**20 415 550 $**	**7,4 %**

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 s'élèvent à 20 415 550 $. La rémunération se chiffre à 14 873 843 $ et représente 73 % du total. Cette dépense comprend le paiement de l'allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas de renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 541 707 $, dont une somme de 2 327 306 $ (42 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et trois points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 233 272 $, soit 22 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 $ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 835 369 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2012-2013, ces revenus ont atteint 2 235 369 $, somme qui a été affectée aux activités courantes.

6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, présentées notamment dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient, donnée par le Contrôleur des finances en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relève du droit commun et oppose des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.

Tableau 16 : Coûts de revient pour l'exercice 2012-2013

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛTS	DÉNOMINATEUR VOLUMES CONSIDÉRÉS	COÛT DE REVIENT
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	3 488 522 $	73 724	47,32 $
	Tenue de l'audience	5 484 430 $	77 124	71,11 $
	Traitement et expédition d'une décision	5 320 345 $	49 321	107,87 $
	TOTAL	**14 293 297 $**		**226,30 $**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 081 121 $	155 469	13,39 $
	Par téléphone	3 477 947 $	587 011	5,92 $
	Par correspondance	419 469 $	57 278	7,32 $
	TOTAL	**5 978 537 $**		
Traitement d'une demande de conciliation	**TOTAL**	**143 717 $**	**130**	**825,96 $**

Note : La correspondance inclut le courriel, la télécopie et le courrier postal.

Pour l'exercice financier 2012-2013, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 226,30 $. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces grandes étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune de ces étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs

agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage a été fait selon le canal utilisé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2012-2013, les coûts de revient se sont établis à 13,39 $ pour une demande au comptoir, à 5,92 $ pour une demande par téléphone et à 7,32 $ pour une demande par correspondance.

Tableau 17 : Comparaison des coûts de revient

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛT DE REVIENT 2010-2011	COÛT DE REVIENT 2011-2012	COÛT DE REVIENT 2012-2013
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	27,59 $	38,10 $	47,32 $
	Tenue de l'audience	62,22 $	61,71 $	71,11 $
	Traitement et expédition d'une décision	91,63 $	93,65 $	107,87 $
	TOTAL	**181,44 $**	**193,46 $**	**226,30 $**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	17,26 $	16,86 $	13,39 $
	Par téléphone	7,26 $	5,04 $	5,92 $
	Par correspondance	7,66 $	12,09 $	7,32 $
Traitement d'une demande de conciliation	**TOTAL**	**n. d.**	**810,17 $**	**825,96 $**

Note : En 2011-2012, un biais dans la comptabilisation de la correspondance traitée est survenu à la suite d'un important changement dans le processus de traitement du courrier. Dans les faits, le volume traité a été supérieur à celui qui a été comptabilisé. Le problème a été corrigé. Une personne supplémentaire a été affectée au traitement de la correspondance afin de consolider l'équipe en place.

Pour le traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a augmenté de 17 % entre 2011-2012 et 2012-2013. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse au cours du dernier exercice. Huit nouveaux régisseurs ont été assermentés le 28 mars 2012. Leurs salaires se sont donc ajoutés à la rémunération au cours de l'exercice 2012-2013. La formation terminée, il faut compter quelques mois de pratique avant que les nouveaux adjudicateurs puissent atteindre le rendement de leurs collègues plus expérimentés. Ainsi, même si les dépenses liées à la tenue de l'audience et au traitement des décisions ont augmenté, le nombre de décisions rendues en 2012-2013 a légèrement fléchi, passant de 50 223 à 49 321. L'augmentation des dépenses de rémunération et la légère baisse de décisions rendues expliquent donc cette hausse du coût de revient.

Pour le traitement d'une demande d'information, les coûts de revient ont diminué de 20,5 % pour le service au comptoir, baisse essentiellement attribuable à une diminution des dépenses globales de rémunération, puisque, dans les faits, le nombre d'entrevues et de visites à l'accueil a légèrement diminué en 2012-2013, passant de 164 545 à 155 469. Pour la correspondance, on observe une diminution de 39,4 %. Pour ce dernier résultat, il faut toutefois souligner qu'il y avait un biais en 2011-2012 concernant le volume de correspondance traité (voir la note en bas du tableau). Enfin, pour le traitement d'une demande d'information par téléphone, le coût de revient a augmenté de 17,4 %, ce qui s'explique par une diminution du nombre d'appels traités par les préposés aux renseignements, lesquels ont passé de 390 655 à 362 902.

6.3 Les ressources informationnelles

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, les principaux efforts en matière de ressources informationnelles ont été consacrés à la poursuite des travaux d'implantation du nouveau système informatique SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs). Il est à noter qu'une première livraison du système a été mise en place le 24 mai 2011. Les fonctionnalités alors implantées permettaient principalement aux employés de consulter les dossiers judiciaires numérisés.

L'exploitation du nouveau système informatique de la Régie du logement constitue la pièce maîtresse des travaux de modernisation du tribunal, entrepris en 2009-2010. Préalablement à l'amorce de ces travaux, une révision complète des processus a été réalisée dans une perspective d'optimisation. Entre autres résultats, la révision des processus a mené à la numérisation des dossiers judiciaires, désormais accessibles à tout le personnel au moyen de la plate-forme Web de SISTA. La révision des processus a également permis l'envoi automatisé des avis d'audition et des décisions.

Par ailleurs, le nouveau système informatique SISTA supportera de bout en bout le processus de traitement d'une demande au tribunal : ouverture de la demande, numérisation du dossier judiciaire (déjà en cours), saisie des données dans le système, mise au rôle, envoi des avis d'audition, tenue de l'audience, production et envoi des décisions. SISTA générera également d'autres correspondances liées au traitement du dossier judicaire (ex. : accusé de réception).

L'implantation finale de SISTA était prévue au quatrième trimestre de 2012-2013. Ce sera toutefois au début du deuxième trimestre de 2013-2014 que le système sera entièrement déployé.

Tableau 18 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	32 000 $	37 600 $	Implication plus importante du gestionnaire responsable en raison de l'ampleur des travaux de développement.
Total des activités de continuité	2 065 400 $	1 602 359 $	Report de dépenses d'acquisition en raison du report de l'implantation du nouveau système informatique.
Total des projets	1 592 200 $	1 153 200 $	Report de dépenses en raison du report de l'implantation du nouveau système informatique.
Total des dépenses et investissement en RI	3 689 600 $	2 793 100 $	

Au cours de l'exercice 2012-2013, aucun nouveau projet n'a été amorcé. Trois projets ont été terminés et deux autres projets étaient en parachèvement.

Tableau 19 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Audit de sécurité	100 %	Projet terminé en 2012-2013
Accès contrôlé pour la salle informatique et le siège social	100 %	Projet terminé en 2012-2013
Programmation de formulaires et de correspondance	100 %	Projet terminé en 2012-2013
Conversion des tables de données	90 %	La dernière étape est la conversion finale des tables des données immédiatement avant la mise en production du nouveau système informatique SISTA.
SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs)	90 %	Au 31 mars 2013, le nouveau système était déployé dans l'environnement d'acceptation. L'étape des essais d'acceptation se poursuivra au cours du premier trimestre de 2013-2014. L'implantation finale est prévue pour le deuxième trimestre de 2013-3014.

Tableau 20 : Ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles en 2012-2013

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES ($)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES ($)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Audit de sécurité	0	0	45 700 $	45 700 $	Aucun écart
Accès contrôlé pour la salle informatique et le siège social	0	0	10 000 $	10 000 $	Aucun écart
Programmation de formulaires et de correspondance	0	0	59 900 $	59 900 $	Aucun écart
Conversion des tables de données	0	0	131 600 $	21 100 $	Le reste des dépenses sera imputé à l'exercice financier 2013-2014.
SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs)	2,7	3,6	1 354 000 $	1 016 500 $	En termes de ETC, des efforts supplémentaires ont été consentis. Le reste des dépenses sera imputé à l'exercice financier 2013-2014.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web

La Régie du logement n'a pas procédé à une mise en œuvre complète des standards sur l'accessibilité Web. D'une part, en raison des travaux d'implantation du nouveau système informatique, la Régie du logement n'avait pas les ressources internes suffisantes pour mener ces travaux. D'autre part, la Régie n'avait pas le budget pour mandater une firme externe pour la réalisation d'un tel mandat. Enfin, une refonte complète du site Web est prévue. Il n'était pas optimal d'entreprendre des travaux de mise à niveau avant la refonte prévue.

Le site Web de la Régie du logement comporte donc des obstacles à l'accessibilité qui seront corrigés lors de la refonte du site prévue en 2014. Cette refonte permettra de respecter les standards d'accessibilité Web gouvernementaux, conformément au SGQRI 008. Pour l'instant, les contenus (html) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.

Tableau 21 : Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	Seuls les contenus (html) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.
Prévision d'une refonte	Oui
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	La Régie du logement s'est limitée pour l'instant à afficher dans son site Web un message précisant que des travaux sont à venir.
Liste des obstacles et des situations particulières	À préciser dans le cadre des travaux de refonte du site Web.
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non
Ressources mises à contribution	À déterminer.
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

6.4 Les nouvelles règles sur les primes au rendement

Tableau 22 : Primes au rendement accordées en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

	NOMBRE DE PRIMES AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0 $
Cadres juridiques	0	0 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 $
TOTAL	**0**	**0 $**

6.5 Les mesures de réduction des dépenses

La politique de réduction de dépenses approuvée par la Régie du logement et entérinée par le gouvernement prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013 ;
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010 ;
- un gel de la masse salariale dès l'exercice financier débutant en 2010. Ce gel devra être maintenu à chaque exercice jusqu'à l'exercice débutant en 2013 inclusivement.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la troisième année d'application sont les suivants :

Tableau 23 : Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2012

	CIBLE DE RÉDUCTION À TERME (2013-2014)	RÉDUCTION CUMULATIVE RÉALISÉE PENDANT L'EXERCICE 2012-2013
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	228 900 $	200 000 $
Dépenses de publicité, formation et déplacement	60 100 $	60 100 $
Rémunération	GEL	GEL

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

7

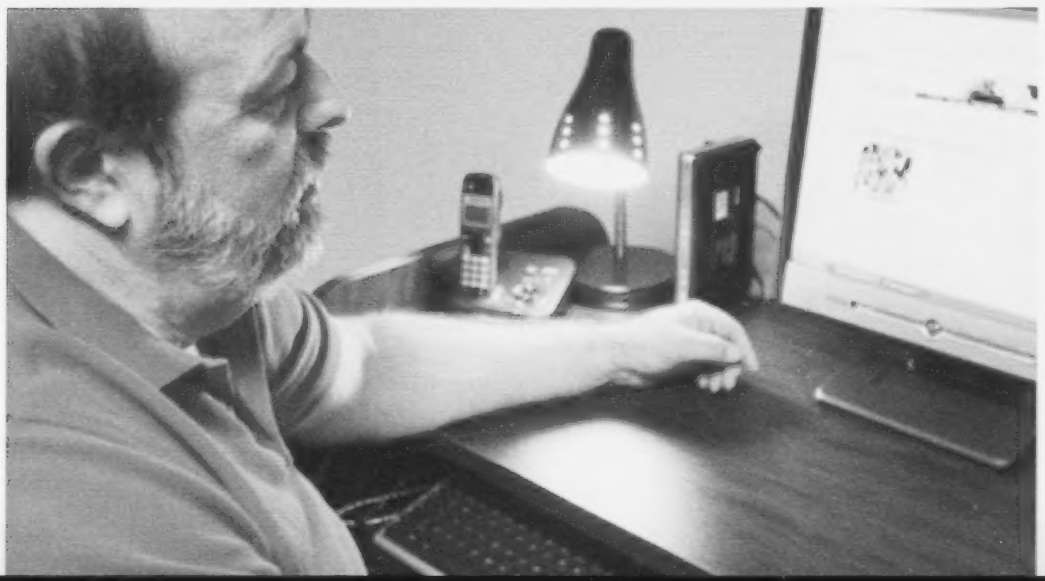
7.1 L'accès à l'égalité à l'emploi

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

Tableau 24 : Embauche totale au cours de la période 2012-2013

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	15	21	49	1	86
Nombre d'employés en place au 31 mars 2013	136	38	33	0	207

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les données sur le recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé ou renouvelé à l'intérieur d'une même année. Le nombre d'employés réguliers ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. Le personnel hors-cadre en est donc exclu.



7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Tableau 25 : Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2012-2013

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2012-2013	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLO-PHONE	AUTOCH-TONE	PERSONNE HANDICAPÉE	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Régulier	15	7	0	0	4	11	73,3 %
Occasionnel	21	6	0	0	3	9	42,9 %
Étudiant	49	8	0	0	0	8	16,3 %
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2012-2013 dans le statut d'emploi.

Tableau 26 : Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2010-2011	100 %	33,0 %	19,0 %	40,0 %
2011-2012	0 %	13,0 %	33,0 %	0 %
2012-2013	73,3 %	42,9 %	16,3 %	0 %

Tableau 27 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2013		2012		2011	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSEN-TATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSEN-TATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSEN-TATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	23	16,9 %	17	12,3 %	16	11,1 %
Autochtone	0	0 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Anglophone	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Personne handicapée	15	11,0 %	13	9,4 %	9	6,3 %

Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Tableau 28 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2013)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
Communautés culturelles	1	20,0 %	6	30,0 %	1	8,3 %	15	15,2 %	23	16,9 %
Autochtone	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophone	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1,0 %	1	0,7 %
Personne handicapée	0	0 %	0	0 %	1	8,3 %	14	14,1 %	15	11,0 %
Total	1	20,0 %	6	30,0 %	2	16,7 %	30	30,3 %	39	28,7 %

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie a embauché 63 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 73,3 % de l'embauche totale.

Tableau 29 : Pourcentage de femmes embauchées en 2012-2013

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	9	16	37	1	63
% par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	60,0 %	76,2 %	75,5 %	100 %	73,3 %

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 20 % du personnel d'encadrement, 70 % du personnel professionnel, 66,7 % du personnel technicien et 70,7 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 68,4 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2013.

Tableau 30 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	5	20	12	99	136
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	1	14	8	70	93
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	20,0 %	70,0 %	66,7 %	70,7 %	68,4 %

7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La Régie du logement soumet annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce programme en 2012-2013. Au fil des ans, ce programme a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et responsabilités avec un franc succès.

Tableau 31 : Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH

	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)	AUTOMNE 2010 (COHORTE 2011)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	9	5	9

Tableau 32 : Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	3	6	1

Par ailleurs, des activités particulières de formation et d'information ont été réalisées au cours de l'exercice 2012-2013 concernant le PDEIPH.

Tableau 33 : Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Campagne de promotion PDEIPH	Cadres	5

7.2 L'allégement réglementaire et administratif

La Direction de l'allégement réglementaire et administratif est maintenant administrée par le ministère des Finances et de l'Économie. Elle constitue une unité autonome au sein de ce ministère. Dans le budget 2013-2014 du 20 novembre 2012, pour le nouveau gouvernement « il importe de poursuivre les efforts consentis afin de diminuer le fardeau réglementaire et administratif des entreprises. Dans cette lignée, le gouvernement mettra en œuvre les 63 recommandations du rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative intitulé *Simplifier et mieux réglementer* »[3].

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, un répondant est nommé dans chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement. Ce dernier agit comme agent de liaison principal avec la Direction de l'allégement réglementaire et administratif.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par la Direction de l'allégement réglementaire et administratif au cours de rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée. Chaque ministère et organisme a l'obligation de rendre publics, dans son rapport annuel de gestion, ses engagements et ses réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Or, il appert qu'à la Régie du logement, les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour déposer une demande. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allégement réglementaire restera marginale.

Par ailleurs, la Régie du logement évalue toujours la possibilité d'améliorer son offre de services en ligne tels que le dépôt de demandes judiciaires, dans le cadre de perfectionnements ultérieurs de son système informatique. Cela pourrait faciliter la vie de certaines entreprises qui doivent, dans leurs activités courantes, se présenter fréquemment devant la Régie. L'implantation d'une telle mesure se traduirait par des gains opérationnels pour ces entreprises.

3. Voir à cet effet le document déposé dans le cadre du budget 2013-2014, intitulé *Investir pour assurer notre prospérité : la vision économique du gouvernement*, section 2.4.4, allégement réglementaire et administratif, p. 80.

7.3 Le code d'éthique et de déontologie

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise ;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise ;
- la Loi sur la fonction publique ;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique ;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne de sensibilisation à la discrétion. Cette dernière porte sur la confidentialité et la sécurité de l'information afin d'informer l'ensemble de son personnel et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, les régisseurs sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

7.4 Le développement durable

La Régie du logement a rendu public le 20 mars 2009 son Plan d'action de développement durable qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2012-2013 est donc présenté.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE AINSI QUE L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1
FAIRE CONNAÎTRE AUX EMPLOYÉS LA NATURE ET LA PORTÉE DU CONCEPT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DES SEIZE PRINCIPES S'Y RATTACHANT.

Action 1.1

Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Taux du personnel joint par les activités de sensibilisation. **Cible :** 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011. **Indicateur :** Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. **Cible :** 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013. **Indicateur :** Nombre d'activités réalisées.
Résultats de l'année	La Régie du logement a mis en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique en faisant connaître et en établissant une culture de développement durable. En 2012-2013, une session d'information a été donnée aux employés. En date du 31 mars 2013, 50 % du personnel à la Régie du logement est sensibilisé au développement durable. Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique en mars 2011 a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Tel que convenu le 4 novembre 2010 au CIDD (Comité interministériel du développement durable), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5

MIEUX PRÉPARER LES COMMUNAUTÉS À FAIRE FACE AUX ÉVÉNEMENTS POUVANT NUIRE À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ ET EN ATTÉNUER LES CONSÉQUENCES.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

CONTRIBUER AU MAINTIEN ET À L'AMÉLIORATION DE LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DE LA POPULATION À TRAVERS LES OPÉRATIONS ET LES SERVICES DE LA RÉGIE DU LOGEMENT.

Action 2.1

Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Minimum de huit mesures d'ici le 31 mars 2013.
Résultats de l'année	La Régie du logement se préoccupe de la santé et de la qualité de vie de son personnel et tente de lui offrir un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie. En 2012-2013, le réaménagement des bureaux de la Régie du logement situés au 5199, rue Sherbrooke Est, à Montréal, s'est poursuivi afin d'offrir aux usagers et au personnel des espaces plus confortables et adéquats. Depuis 2009, la Régie a mis en place deux mesures. La Régie s'est vue décerner le prix philanthrope pour les organismes du secteur public de 200 à 499 employés pour la Campagne Entraide 2012.

Action 2.2

Informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre d'activités d'information réalisées. **Cible :** Minimum d'une activité par année d'ici le 31 mars 2013.
Résultats de l'année	Informer les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires fait partie de la mission de la Régie du logement. Le maintien d'un logement en bon état d'habitabilité est l'un des volets abordés en matière d'information. C'est dans cette perspective qu'un communiqué sur le chauffage du logement a été diffusé le 18 octobre 2012.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6
APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3
ADOPTER DES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES DANS LES OPÉRATIONS QUOTIDIENNES DE LA RÉGIE DU LOGEMENT.

Action 3.1

Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** État d'avancement relatif à la mise en place d'un cadre de gestion environnementale. **Cible :** Implantation d'un cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2011. **Indicateur :** Nombre de mesures environnementales. **Indicateur :** Nombre de mesures d'acquisition.
Résultats de l'année	Le cadre de gestion environnementale permettra à la Régie de mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable et aidera la Régie à atteindre les objectifs de l'orientation stratégique prioritaire « Produire et consommer de façon responsable ». La Régie souhaite créer un effet d'entraînement structurant et mobilisateur auprès de son personnel en améliorant la cohérence, l'efficience et l'efficacité de ses actions et de ses gestes en matière de production et de consommation. Le cadre de gestion environnementale a été adopté par le comité de direction le 13 juin 2011.

Action 3.2

Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce, pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement. **Cible :** Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement. **Indicateur :** Nombre de locations de véhicule par année. **Indicateur :** Nombre de séances de visioconférence par année. **Indicateur :** Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Minimum d'une mesure par année d'ici le 31 mars 2013.
Résultats de l'année	La Régie a loué 272 véhicules au cours de l'exercice 2012-2013, une diminution de 40 par rapport à l'exercice précédent. Cependant, les réclamations de frais de déplacement en voiture au cours de l'exercice 2012-2013 indiquent une légère augmentation de 502 kilomètres du nombre de kilomètres parcourus, comparativement à l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2012-2013, 62 rencontres ont été tenues en mode visioconférence.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14
FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4
FAVORISER AUPRÈS DU PERSONNEL LA CONCILIATION ENTRE LE TRAVAIL, LA VIE FAMILIALE ET LES ÉTUDES.

Action 4.1

Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Mise en place d'un régime d'horaire variable au plus tard le 31 mars 2009. **Cible :** Bonification de la directive de remboursement des frais d'études au plus tard le 31 mars 2009.
Résultats de l'année	Les cibles ont été atteintes. La Régie a mis en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études afin d'améliorer la qualité de vie des employés. Aucune nouvelle mesure n'a été mise en place en 2012-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16
ACCROÎTRE LA PRODUCTIVITÉ ET LA QUALITÉ DES EMPLOIS PAR DES MESURES ÉCOLOGIQUEMENT ET SOCIALEMENT RESPONSABLES.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE DES OPÉRATIONS AFIN DE MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE ET D'OFFRIR UN CADRE DE TRAVAIL NOVATEUR ET STIMULANT.

Action 5.1

Réaliser une revue des principaux processus d'affaires de la Régie du logement qui prendra notamment en compte les principes de développement durable.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de processus révisés. **Cible :** Minimum de trois grands processus révisés et implantés d'ici le 31 mars 2013. **Indicateur :** État d'avancement relatif à l'implantation des processus révisés.
Résultats de l'année	La révision des processus d'affaires a débuté au cours de l'exercice 2009-2010. Les travaux ont mené à la finalisation, en mars 2010, de l'architecture préliminaire des processus cibles touchant le traitement d'une demande au tribunal et la conciliation. Les travaux se sont poursuivis au cours de l'exercice 2012-2013. À compter du 15 juillet 2011, la Régie a mis en place une nouvelle façon de faire concernant l'envoi des avis d'audition, opération qui est maintenant automatisée. Depuis le 15 décembre 2011, les décisions sont également expédiées de façon automatisée, dans le cadre de l'entente signée entre la Régie et la Commission des lésions professionnelles. En 2011-2012, les méthodes de travail concernant les avis d'audition, le traitement et le retour de documents, le tri de la correspondance et la numérisation ont été actualisées. Une révision des formulaires a été entreprise et se poursuivra en 2013-2014. Les critères de développement durable sont pris en compte dans ce processus de révision.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20
ASSURER L'ACCÈS AUX SERVICES DE BASE EN FONCTION DES RÉALITÉS RÉGIONALES ET LOCALES, DANS UN SOUCI D'ÉQUITÉ ET D'EFFICIENCE.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6
ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE LA RÉGIE DU LOGEMENT EN FONCTION DES RÉALITÉS RÉGIONALES ET LOCALES, DANS UN SOUCI D'ÉQUITÉ ET D'EFFICIENCE.

Action 6.1

Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** État d'avancement des travaux. **Cible :** Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2013.
Résultats de l'année	Au cours de l'automne 2008, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. Le déploiement de la prestation de services électroniques est l'un des axes clés de ce positionnement. La Régie entend faire en sorte que les clients puissent notamment déposer une demande à partir du site Web et disposer d'un accompagnement dynamique pour le faire adéquatement. Cette offre de services suppose une solution de paiement en ligne. Une telle avancée relative à l'offre de services requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. À ce chapitre, la Régie a déjà conclu une entente en décembre 2009 avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) dans le but d'implanter un *système de mission* générique, dans lequel les volets spécifiques de chaque organisation seront également déployés. Les travaux ont débuté en janvier 2010 et seront terminés en 2013-2014. La solution technologique retenue permettra éventuellement d'arrimer de façon optimale une prestation de services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et à celles du gouvernement en ligne. Les équipements de visioconférence installés dans les bureaux de Montréal et de Québec améliorent l'accessibilité des services de la Régie du logement, notamment en permettant la tenue d'audiences dans les régions éloignées, et ce, à moindre coût.

Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement

	EN RAISON DES CHAMPS D'INTERVENTION DÉCOULANT DE SA MISSION, LA RÉGIE DU LOGEMENT NE PEUT CONTRIBUER DIRECTEMENT À CES OBJECTIFS.
2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.
9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.
11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
21	Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.
27	Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.

	BIEN QUE LA RÉGIE DU LOGEMENT SOIT PRÉOCCUPÉE PAR CES QUESTIONS ET PARFOIS MÊME INTERPELLÉE SUR CES ENJEUX, SES PRIORITÉS D'ACTION NE LUI PERMETTENT PAS DE CONTRIBUER À CES OBJECTIFS AU-DELÀ DE SES MANDATS OU ENGAGEMENTS ACTUELS.
7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.
13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15	Accroître le niveau de vie.
18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
28	Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

LA RÉGIE DU LOGEMENT NE PEUT CONTRIBUER DIRECTEMENT À CET OBJECTIF. SES DIRIGEANTS S'ENGAGENT TOUTEFOIS À GÉRER AVEC EFFICIENCE ET EFFICACITÉ LES CRÉDITS QU'ILS ONT LA RESPONSABILITÉ D'ADMINISTRER.

17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie veille à l'application de cette politique, laquelle s'harmonise avec la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel. Les membres du personnel de la Régie ont accès à cette politique, car celle-ci est déposée sur l'intranet.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec les clients à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

À l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des documents offerts en libre-service dans des présentoirs, si un dépliant ou une brochure d'information sur la loi et les règlements n'est plus disponible en français, la Régie s'assure de retirer des présentoirs la version anglaise du document.

7.6 La protection des renseignements personnels

1. PRÉAMBULE

En principe, les renseignements que la Régie obtient dans le cadre de ses activités judiciaires ne sont pas confidentiels. Les demandes de copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces demandes ne font donc l'objet d'aucune compilation. Exceptionnellement, certaines demandes de cette nature seront considérées et comptabilisées à titre de demandes d'accès. C'est le cas lorsqu'une demande est formulée par écrit et qu'elle spécifie expressément qu'il s'agit d'une demande d'accès à l'information.

La Régie du logement reçoit par ailleurs d'autres types de demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2012-2013, la Régie du logement a reçu 93 demandes d'accès à l'information en sus de celles qui ne sont pas comptabilisées pour les raisons précédemment décrites.

2. NATURE DES DEMANDES D'ACCÈS REÇUES

Il s'agissait principalement :

- de demandes de renseignements portant sur l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement ;
- de demandes relatives à l'obtention de contrats d'informatique et de publicité ;
- de demandes de renseignements concernant le traitement des dossiers judiciaires, notamment les délais pour l'obtention d'une première audience et d'une décision.

3. LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS REÇUES

Parmi les demandes soumises :

- 87 ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information ;
- 4 demandes ont été refusées partiellement, car la demande requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (art. 15 de la loi) ;
- 2 demandes ont été refusées au motif que la demande portait sur une information auquel le droit d'accès ne s'étend pas (art. 9 al.2 de la loi).

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 89 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours ;
- 4 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours. Il est à noter que ces demandes ont fait l'objet d'une prolongation de délai et ont ainsi été traitées dans un délai de 30 jours, conformément à la loi.

Au 31 mars 2013, relativement au présent exercice, aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

4. LE COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et la sécurité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'exercice 2012-2013 afin de discuter, entre autres, des recommandations découlant de l'audit sur la sécurité de l'information, et ce, afin de se conformer aux meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information. Dans cette perspective, une révision de la directive de sécurité sur la perte ou le vol de renseignements personnels a été soumise au comité et une directive sur la collecte, l'utilisation, la conservation et les destructions des informations confidentielles a été adoptée.

Enfin, au cours de l'année 2012-2013, la Régie a remis à tous les membres de son personnel un document attestant l'engagement de discrétion afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions.

7.7 La politique de financement des services publics

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers d'une double tarification. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 145 $ aux petites créances[4] et 70 $ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la Loi sur la sécurité du revenu n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 835 369 $, alors que les dépenses totales sont de 20 415 550 $, pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2013.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés selon les augmentations décrétées par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels, le 1er avril de chaque année. Ces montants sont minimes et représentent environ 1,2/10 de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

Tableau 34 : Tableau des services tarifés

Photocopie	0,37 $
Photographie	7,30 $/négatif
Photographie (8 X 10)	5,80 $
Photographie (5 X 7)	4,50 $
Diapositive	1,55 $
Plan	1,65 $/M²
Vidéocassette	57,75 $/(3/4")
Vidéocassette	22,50 $/(1/2")
Vidéocassette	15,75 $/(1/4")
Audiocassette	14,50 $
Disquette	14,75 $
Ruban magnétique	58,00 $
Microfilm (16 mm)	37,00 $
Microfilm (35 mm)	58,00 $
Étiquette autocollante	0,10 $
Transcription (tarif horaire)	25,50 $

4. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours aux petites créances est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des tarifs imposés par règlement aux petites créances est de 145 $.

Tableau 35 : Revenus autonomes de la Régie du logement

	2011-2012	2012-2013
Revenus exigibles	4 916 868 $	4 835 369 $
Photocopies, enregistrements, etc.	20 136	22 221
Loyer de salle	4 150	3 552
Autres	2 245	5 551
	4 943 399 $	**4 866 693 $**

Pour les biens et services non tarifés, voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la Régie du logement ne tarifie pas :

- l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances ;
- l'imposition d'un tarif pour le recours au service de conciliation.

Il est à noter que l'introduction de ces tarifs aurait une incidence sur l'accessibilité à la justice.

7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie portaient sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines.

Les recommandations ont été considérées dans l'élaboration du plan stratégique 2009-2013 et font l'objet d'un suivi rigoureux. La Régie a notamment procédé à une révision de ses processus opérationnels, comme en témoigne la présentation des résultats relatifs au plan stratégique. Cette démarche répond à l'une des principales préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec.

L'INFORMATION FINANCIÈRE 2012-2013

8

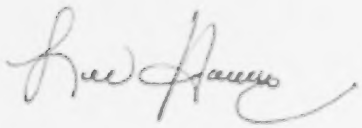
RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.



M[e] Luc Harvey

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013	2012
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 835 369 $	4 916 868 $
Dépenses d'années antérieures	5 551	1 528
Autres	25 773	26 531
	4 866 693 $	4 944 927 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	14 873 843 $	13 642 468 $
Loyers	2 327 306	2 148 220
Transport et communication	1 233 272	1 306 999
Services professionnels et administratifs	1 251 280	1 214 956
Fournitures et approvisionnements	275 885	371 143
Amortissement des immobilisations corporelles	453 964	329 329
	20 415 550 $	19 013 115 $

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)
ÉVENTUALITÉ (note 5)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2013

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

CATÉGORIE	DURÉE
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2013, ces dépôts totalisaient 272 718 $ (2012 : 256 893 $).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2013		2012	
Solde reporté au début de l'exercice	2 699	$	(6 838)	$
Redevances de l'exercice	125 000		125 000	
Services reçus au cours de l'exercice	(150 607)		(115 463)	
Solde reporté à la fin de l'exercice	(22 908)	$	2 699	$

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2012-2013

9

L'étendue d'une ordonnance d'exécution en nature

White c. *Prospect Belvedere Services Corporation* (C.Q. 2012-10-25), 2012 QCCQ 9242, SOQUIJ AZ-50907027.

La Cour du Québec confirme la position de la Régie du logement qui avait conclu qu'elle ne pouvait, par une ordonnance en vertu de l'article 1863 du *Code civil du Québec*, enjoindre la locatrice à s'assurer que tous les occupants de l'immeuble respectent le règlement de l'immeuble qui interdit de fumer à l'intérieur de celui-ci et de prendre les procédures appropriées pour ce faire, dont l'expulsion des locataires contrevenants. En somme, la locataire requérante dans ce dossier recherche une ordonnance, à l'encontre de locataires non parties à l'instance, de respecter le règlement.

Généralement, les décisions quant à l'application de l'article 1863 du C.c.Q. dans le cadre d'une demande d'exécution en nature concernent l'inexécution d'une obligation qui découle directement des ententes liant les parties au litige et non d'ententes externes avec des tiers locataires. Cette demande est certes relative au bail et au règlement liant les parties, mais elle concerne plus particulièrement une demande pour que ces derniers s'appliquent aux locataires qui ne sont pas parties aux procédures. Il importe de souligner que chaque locataire a un contrat de bail distinct auquel peut s'ajouter le règlement de l'immeuble, le cas échéant. La Régie du logement n'a aucune connaissance judiciaire des contrats de bail des autres locataires de l'immeuble. De plus, le locataire requérant peut faire une demande de diminution de loyer, de résiliation de bail ou en dommages-intérêts.

Ainsi, la Cour du Québec conclut que la Régie a exercé judiciairement sa discrétion judiciaire en refusant une telle demande d'ordonnance qu'elle considérait difficile à respecter, voire inapplicable.

Le devoir d'assistance du régisseur en matière de preuve

Abadi c. *Martinez Garrido* (C.Q. 2013-02-15), 2013 QCCQ 1439, SOQUIJ AZ-50942424.

Vézina c. *Vallerand* (C.Q. 2012-12-04), 2012 QCCQ 14922, SOQUIJ AZ-50925270.

Dans ces deux affaires, la Cour du Québec rappelle l'importance du devoir d'assistance du régisseur en matière de preuve en vertu de l'article 63 de la Loi sur la Régie du logement.

Dans l'affaire *Abadi* c. *Martinez Garrido*, la Cour conclut que le locateur, n'ayant pas obtenu le secours équitable et impartial de la Régie du logement, n'a pu présenter une demande de remise afin de permettre à sa fille de témoigner sur un élément important de la preuve qu'il devait faire dans le cadre d'une demande de reprise d'un logement.

Par ailleurs, dans l'affaire *Vézina* c. *Vallerand*, la Cour du Québec conclut que le régisseur n'a pas correctement exercé sa discrétion en refusant de suspendre ou d'ajourner l'audience pour permettre au locateur de rendre la présentation de sa preuve plus conforme à la procédure habituelle devant la Régie du logement. La Cour, citant les articles 63 de la Loi sur la Régie du logement et les articles 2 et 3 du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, conclut que l'obligation d'assistance s'ajustera selon que la partie est ou n'est pas représentée et qu'elle consiste simplement à l'instruire de l'essentiel ou à la guider de manière générale, s'il y a lieu.

La Cour du Québec rappelle l'importance du devoir d'assistance du régisseur en matière de preuve.

La compétence de la Régie du logement en matière extracontractuelle

Kerassinis c. *Boretsky* (C.A. 2012-05-08), 2012 QCCA 886, SOQUIJ AZ-50856352.

Dans cette affaire, où on invoquait le harcèlement du locataire envers le locateur, la Cour d'appel conclut que les faits reprochés relèvent davantage de dommages extracontractuels que de la relation locataire-locateur.

La Cour d'appel conclut qu'en semblable matière, il y a « consensus dans la jurisprudence et la doctrine à l'égard du fait que la Régie n'a pas compétence pour statuer sur les recours extracontractuels entre locateurs et locataires ».

Le recours abusif et le plaideur quérulent

Di Giambattista c. *Ahmed* (R.D.L. 2012-10-11), 2012 QCRDL 35424.

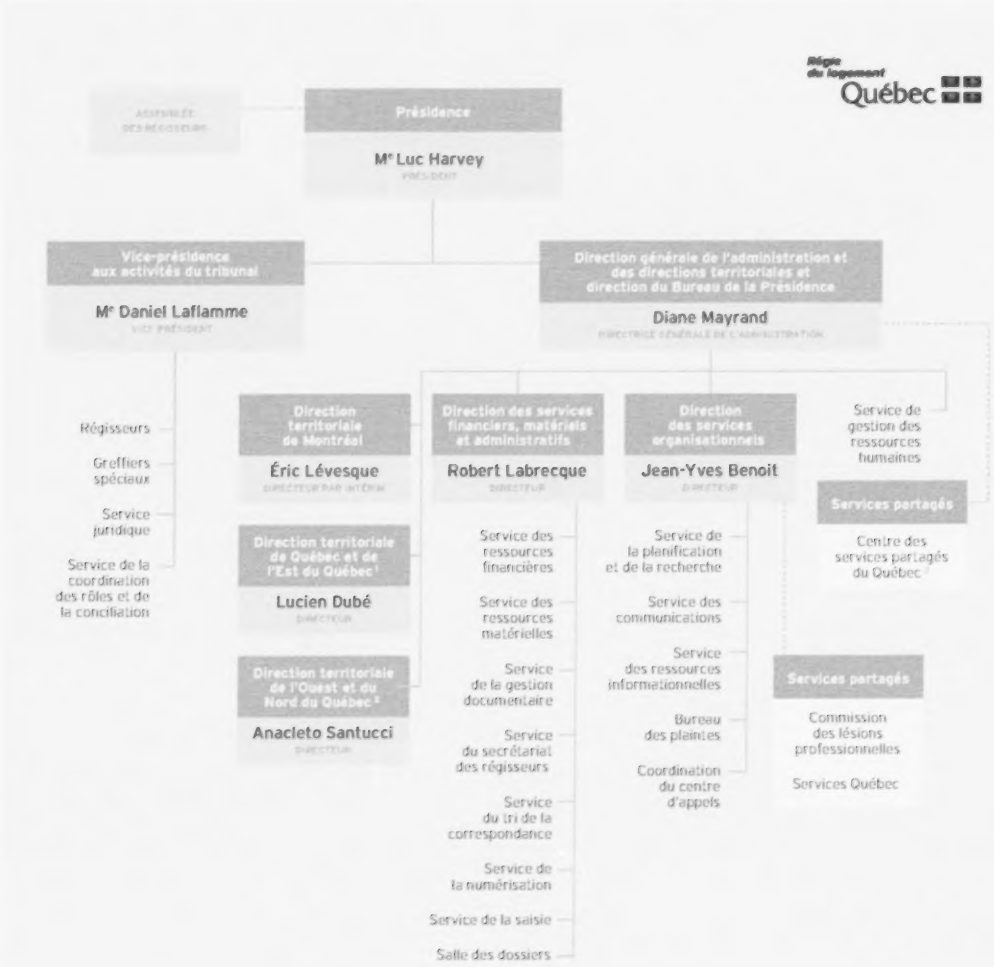
Anestin c. *Collantes* (R.D.L. 2012-10-12), 2012 QCRDL 35416.

La Cour du Québec a autorisé la permission d'en appeler dans *Anestin* c. *Collantes* (C.Q. 2013-04-12), 2013 QCCQ 3043.

Dans ces deux affaires, il est intéressant de noter que, d'une part, dans le dossier *Di Giambattista* c. *Ahmed*, la Régie du logement a déclaré une des parties à l'instance plaideur quérulent, s'appuyant notamment sur l'article 63.2 de la Loi sur la Régie du logement et, d'autre part, dans *Anestin* c. *Collantes*, elle a conclu qu'elle n'avait pas ce pouvoir.

ANNEXE I

L'ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT



[1] Québec · Baie-Comeau · Gaspé · Lévis · Rimouski · Rivière-du-Loup · Roberval · Saguenay · Sept-Îles · Shawinigan · Trois-Rivières

[2] Longueuil · Drummondville · Gatineau · Granby · Joliette · Laval · Rouyn-Noranda · Saint-Hyacinthe · Saint-Jean · Saint-Jérôme · Sherbrooke · Val-d'Or · Valleyfield

[3] Rémunération et avantages sociaux

ANNEXE II

L'ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2012-2013

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

Tableau 36 : Terminologie relative aux causes

Causes civiles urgentes	Demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer.
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer).
Non-paiement	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer.

Tableau 37 : Demandes introduites et relancées

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Fixation et révision	6 845	6 409	5 364
Non-paiement	45 585	47 049	45 618
Causes civiles	24 155	25 010	22 742
TOTAL	**76 585**	**78 468**	**73 724**
Variation en pourcentage	-0,5 %	2,5 %	-6,0 %

Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites, ou encore, les dossiers qui ont fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée.

Tableau 38 : Demandes introduites et relancées - Causes civiles

CAUSES CIVILES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Causes introduites par les propriétaires	**14 814**	**15 167**	**13 861**
Demandes reliées au déguerpissement	3 377	3 413	3 103
Résiliation de bail pour autre motif	4 808	5 015	4 524
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 074	1 971	1 777
Rétractation d'une décision	461	479	443
Reprise du logement	1 154	1 145	1 022
Dommages-intérêts	811	872	752
Expulsion après échéance du bail	356	385	376
Ordonnances	391	386	368
Autorisation de convertir en copropriété divise	282	253	264
Aliénation d'un ensemble immobilier	7	13	4
Recours propres aux logements à loyer modique	10	6	10
Travaux majeurs (autorisation)	71	33	37
Autres recours	1 012	1 196	1 181
Causes introduites par les locataires	**8 634**	**9 096**	**8 210**
Résiliation de bail	860	872	738
Diminution de loyer	1 912	1 618	1 398
Dommages punitifs	619	790	592
Autres dommages-intérêts	916	948	856
Rétractation d'une décision	2 103	2 156	2 078
Autorisation de déposer le loyer	399	494	455
Restitution d'une somme due	153	159	155
Ordonnances	292	325	276
Recours entre colocataires	76	92	93
Recours propres aux logements à loyer modique	91	96	65
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	39	57	54
Autres recours	1 174	1 489	1 450
Causes relancées	707	747	671
Total Causes civiles	**24 155**	**25 010**	**22 742**
Variation en pourcentage	4,7 %	3,5 %	- 9,1 %

Tableau 39 : Demandes introduites et relancées - Fixation

FIXATION	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Causes introduites par les propriétaires	6 520	6 061	5 092
Causes introduites par les locataires	143	138	143
Causes relancées	26	58	38
Total	**6 689**	**6 257**	**5 273**
Variation en pourcentage	- 10,5 %	- 6,5 %	- 15,7 %

Tableau 40 : Demandes introduites et relancées - Révision

RÉVISION	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Causes introduites par les propriétaires	80	71	40
Causes introduites par les locataires	76	72	49
Causes relancées	0	9	2
Total	**156**	**152**	**91**
Variation en pourcentage	6,8 %	- 2,6 %	- 40,1 %

Tableau 41 : Demandes introduites et relancées - Non-paiement de loyer

NON-PAIEMENT DU LOYER	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Recouvrement-résiliation	38 729	38 659	38 005
Résiliation pour retard fréquent	5 025	5 681	5 742
Causes relancées	1 831	2 709	1 871
Total	**45 585**	**47 049**	**45 618**
Variation en pourcentage	- 1,6 %	3,2 %	- 3,0 %

Tableau 42 : Audiences tenues

AUDIENCES TENUES	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Fixation	7 308	6 202	4 733
Révision	205	140	140
Non-paiement	44 347	47 904	46 571
Causes civiles	23 155	22 848	25 680
Total	**75 015**	**77 094**	**77 124**

Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un régisseur ou par un greffier spécial.

Tableau 43 : Délais moyens pour une première audience

TYPE DE CAUSE		DÉLAI MOYEN 2010-2011	DÉLAI MOYEN 2011-2012	DÉLAI MOYEN 2012-2013
Fixation et révision	Semaines	42,5	29,2	26,2
	Mois	9,8	6,7	6,0
Non-paiement	Semaines	5,7	6,3	6,1
	Mois	1,3	1,4	1,4
Cause urgente	Semaines	6,1	7,9	8,3
	Mois	1,4	1,8	1,9
Cause prioritaire	Semaines	43,5	64,0	64,5
	Mois	10,0	14,7	14,9
Cause générale	Semaines	65,7	88,1	90,0
	Mois	15,1	20,3	20,7

Le délai pour une première audience correspond au nombre de semaines ou de mois qui s'écoulent entre le dépôt d'une demande et sa première audition à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs, et que, d'autre part, il est presque totalement attribuable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.

Tableau 44 : Nombre de dossiers en attente

NOMBRE DE DOSSIERS	31 MARS 2011	31 MARS 2012	31 MARS 2013
Fixation et révision	4 237	3 631	3 316
Non-paiement	8 089	7 751	8 032
Causes civiles	22 592	26 166	25 608
Dossiers non saisis	0	0	0
TOTAL	**34 918**	**37 548**	**36 956**

Le nombre de dossiers en attente correspond au nombre de demandes déposées qui sont en attente d'une audience.

Tableau 45 : Nombre de dossiers en attente - Fixation et révision

DOSSIERS EN ATTENTE - FIXATION ET RÉVISION	31 MARS 2011	31 MARS 2012	31 MARS 2013
Moins de 1 an	3 697	3 295	2 807
Entre 1 et 2 ans	540	336	509
Plus de 2 ans	0	0	0
TOTAL	**4 237**	**3 631**	**3 316**

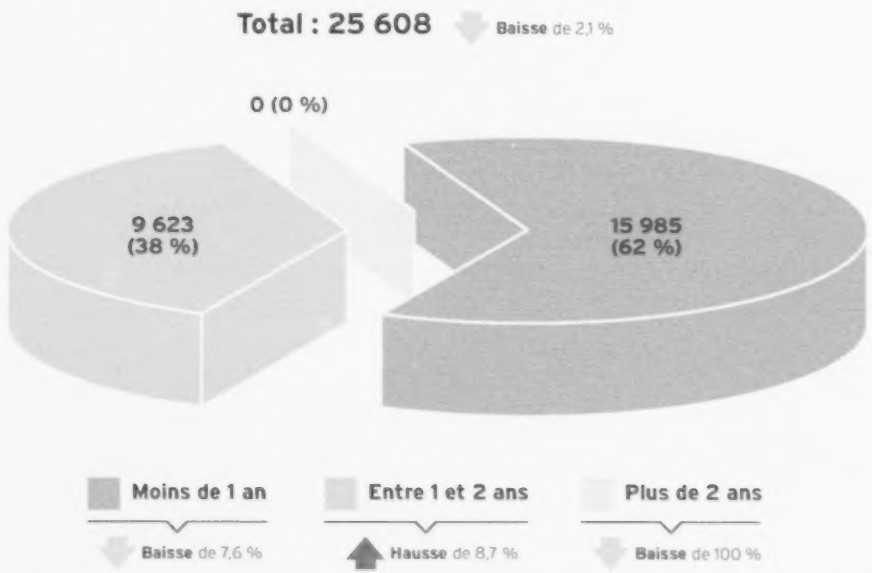
Tableau 46 : Nombre de dossiers en attente - Non-paiement

DOSSIERS EN ATTENTE - NON-PAIEMENT	31 MARS 2011	31 MARS 2012	31 MARS 2013
Moins de 1 an	7 756	7 324	7 616
Entre 1 et 2 ans	333	427	415
Plus de 2 ans	0	0	1
TOTAL	**8 089**	**7 751**	**8 032**

Tableau 47 : Nombre de dossiers en attente - Causes civiles

DOSSIERS EN ATTENTE - CAUSES CIVILES	31 MARS 2011	31 MARS 2012	31 MARS 2013
Moins de 1 an	14 444	17 306	15 985
Entre 1 et 2 ans	8 146	8 853	9 623
Plus de 2 ans	2	7	0
TOTAL	**22 592**	**26 166**	**25 608**

Graphique 3 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2013



Graphique 4 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2012

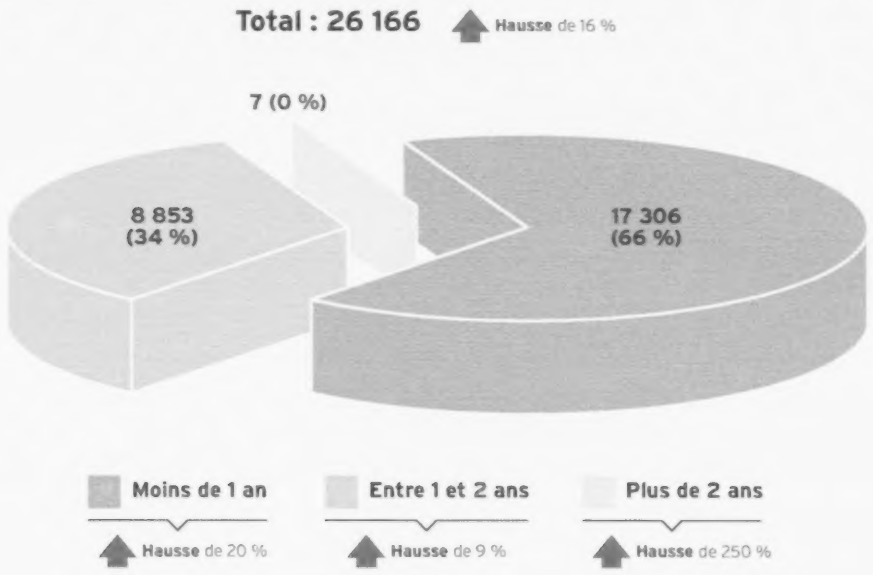


Tableau 48 : Conclusion des audiences

TYPE DE CONCLUSION	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Délibérés ou décisions sur le banc	48 851	49 060	48 540
Ententes à l'audience	2 973	2 660	3 000
Désistements à l'audience	3 254	3 457	3 340
Suspensions à l'audience	115	149	159
Remises	10 383	11 321	11 587
Ajournements	1 756	1 797	1 838
Causes rayées	6 147	7 267	7 335
Remises *sine die*	1 536	1 383	1 325
TOTAL - Conclusion des audiences tenues	**75 015**	**77 094**	**77 124**
Pourcentage de remises et d'ajournements	16,2 %	17,0 %	17,4 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	4,0 %	3,5 %	3,9 %
Désistements avant audience	11 166	10 518	9 578
Ententes avant audience	959	750	739
Demandes suspendues - Suspendues ententes	1 944	1 134	1 066
Jugements ou décisions rendues	57	48	14
TOTAL - Dossiers traités avant audience	**14 126**	**12 450**	**11 397**

La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande suivant une audience entendue ou ayant été fermée avant une audience.

Tableau 49 : Nombre de décisions rendues

TYPE DE CAUSE	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Fixation	4 007	4 043	2 910
Révision	130	111	80
Non-paiement	30 356	31 704	30 897
Causes civiles	14 625	14 365	15 434
TOTAL	**49 118**	**50 223**	**49 321**

Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

Tableau 50 : Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

TYPE DE CAUSE	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Fixation et révision	24	34	32
Non-paiement	6	8	10
Causes civiles	13	16	17

La donnée pour le délai moyen pour rendre une décision dans les causes civiles a été corrigée pour l'exercice financier 2011-2012. Le délai pour rendre une décision correspond au temps d'attente moyen, en jours ouvrables, entre l'audience d'une demande et l'expédition de la décision. À noter que le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours.

Tableau 51 : Nombre de dossiers réglés en conciliation

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dossiers réglés en conciliation	274	174	130
Variation en pourcentage	- 37 %	- 36 %	- 25 %

Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes ayant été fermées au moyen du processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si cette demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

ACTIVITÉS D'INFORMATION

Tableau 52 : Nombre de réponses par type de canal

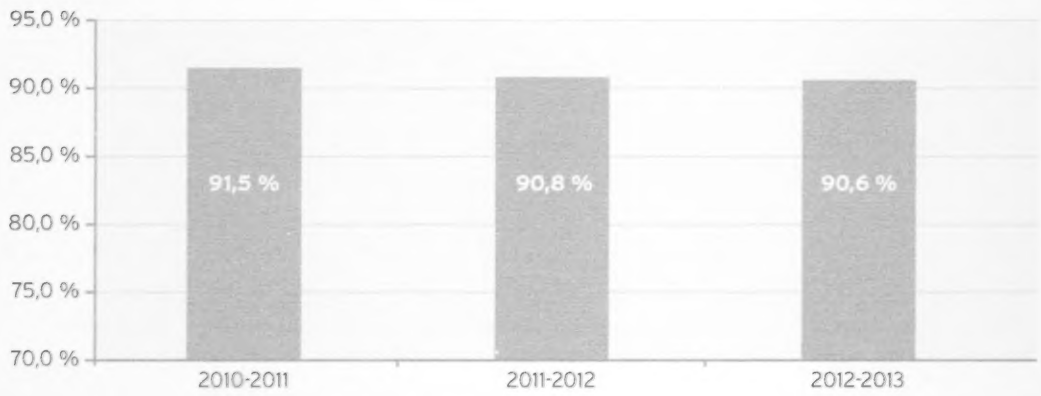
CANAL	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Téléphone	544 995	641 995	587 011
Internet	1 530 058	1 648 719	1 738 368
Entrevues et visites à l'accueil	165 395	164 545	155 469
Total	**2 240 448**	**2 455 259**	**2 480 848**

Tableau 53 : Nombre d'appels traités en téléphonie

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Préposés de la Régie du logement	421 564	390 655	362 902
Préposés de Services Québec	9 279	14 144	9 312
Système de réponse vocale interactive	114 152	237 196	214 797
Total	**544 995**	**641 995**	**587 011**

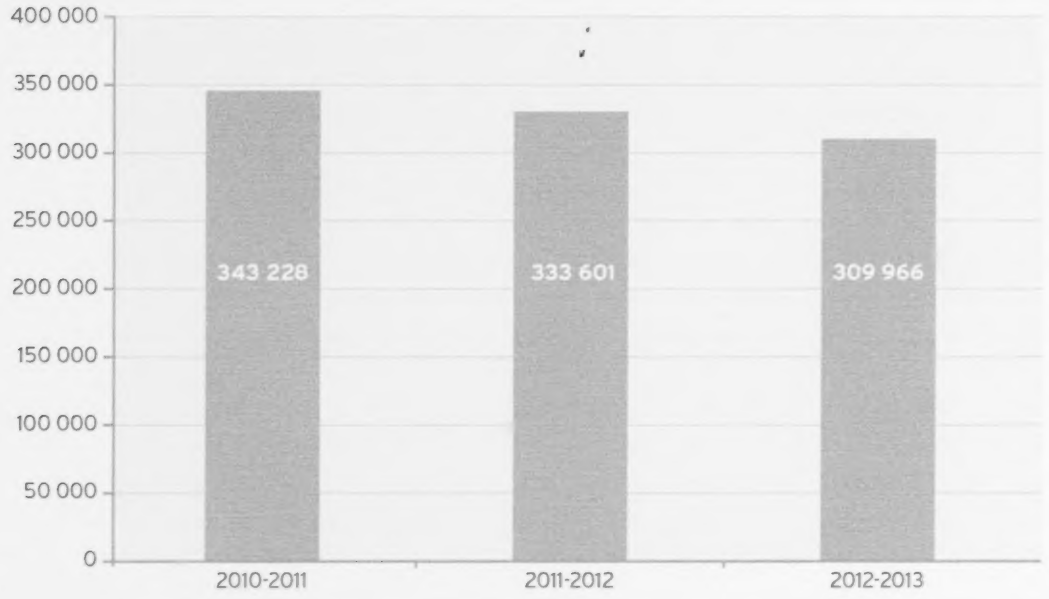
Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

Graphique 5 : Taux de réponse en téléphonie



Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent une fois en file, jugeant parfois que l'attente est trop élevée pour joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Graphique 6 : Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive



Le système de réponse vocale interactive accueille les clients qui composent l'un des numéros de téléphone de la Régie du logement.

Graphique 7 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux

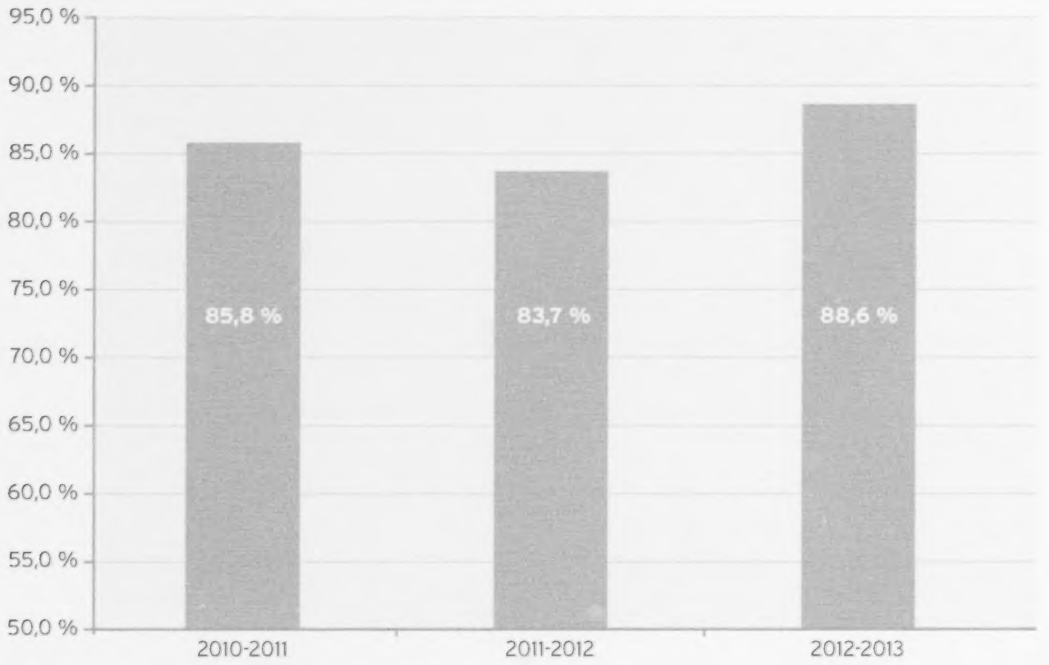


Tableau 54 : Entrevues à l'accueil - Attente moyenne et durée moyenne

DÉLAIS MOYENS	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Attente pour une entrevue (en minutes)	9	10	7
Durée d'une entrevue (en minutes)	16	17	17

L'attente pour une entrevue dans un bureau d'information correspond au temps que les clients doivent attendre en moyenne pour rencontrer un préposé de la Régie du logement.

ANNEXE III

LA LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1)
- Code civil du Québec (1991, chapitre 64)
- Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12)
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française (chapitre C-11)
- Code de procédure civile (chapitre C-25)
- Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (chapitre B-1)
- Loi sur la justice administrative (chapitre J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2)
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics (chapitre S-3)
- Loi sur le tabac (chapitre T-0.01)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (chapitre S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (chapitre S-8, r.1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (chapitre S-8, r.3)
- Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1, r.1)
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (chapitre F-3.1.1, r.3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2)
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (chapitre S-4.2, r.5.01)

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1)

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (chapitre R-8.1, r. 1)
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (chapitre R-8.1, r.2)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (chapitre R-8.1, r.3)
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (chapitre R-8.1, r.4)
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (chapitre R-8.1, r.5)
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, (1998), 14 *G.O.* 2, 1791
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (chapitre R-8.1, r.6)

ANNEXE IV

LA LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN POSTE AU 31 MARS 2013

RÉGISSEURS

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Deland, Danielle
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[1]
Forest, Marc C.
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gauthier, Jean
Gravel, Jocelyne
Guay, Martial
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Laflamme Daniel[3 et 1]
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leblanc, François
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Éric Luc[1]
Monty, André
Morin, Brigitte
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Normand, Isabelle
Novello, Claudine[1]
Robins, Ross
Santirosi, Marie Louisa[1]
Simard, Patrick
Talbot, Manon
Thérien, Pierre[1]

GREFFIERS SPÉCIAUX

Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Hébert, Isabelle
Pelletier, Émilie

1. Membre du Bureau de révision
2. Président
3. Vice-président

ANNEXE V

LA LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

BAIE-COMEAU

Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

2e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

1er étage, bureau 1.05
96, Montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)

4e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY

Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL

3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS

Local 130
1120, boulevard de la Rive-Sud
Saint-Romuald (Québec) G6V 5M6

LONGUEUIL

Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL - Centre-ville

Bureau 600
1425, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

MONTRÉAL - Village olympique

Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest, (D)
5199 Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Montréal (Québec) H1T 3X1

QUÉBEC

Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI

Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

ROBERVAL

Bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA

Rez-de-chaussée, bureau
RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY

Rez-de-chaussée, bureau RC-05
3950, boulevard Harvey
Jonquière (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN

Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME

Bureau 1497 (dans les Galeries des
Laurentides, entrée arrière P-8)
500, boulevard des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN

Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE

Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES

Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR

Bureau 103
595, 6e avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

VALLEYFIELD

Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

LES AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

MATANE

Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3

EN 2012-2013, LA RÉGIE A ÉGALEMENT TENU DES AUDIENCES DANS LES VILLES ET LOCALITÉS SUIVANTES :

Akulivik (visioconférence)
Aupaluk (visioconférence)
Alma
Amos
Chicoutimi
Chibougamau
Dolbeau
Ivujivik (visioconférence)
Kangiqsualujjuaq (visioconférence)
Kangiqsujuaq (visioconférence)
Kangirsuk (visioconférence)
Kuujjuarapik (visioconférence)
L'Étang du Nord
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Puvirnituq (visioconférence)
Quaqtaq (visioconférence)
Salluit (visioconférence)
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel-Tracy
Tasiujaq (visioconférence)
Umiujaq (visioconférence)
Victoriaville

ADRESSE DU SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

www.rdl.gouv.qc.ca

ADRESSE POSTALE

5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 864-8077
Autres régions : 1 877 907-8077

ANNEXE VI

LE CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Tel qu'expressément mentionné à son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, tels le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

ANNEXE VII

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Loi sur la Régie du logement

(Chapitre R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;

    2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1).

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05).

23. *(Omis).*

100 % PC PERMANENT BIO GAZ ÉNERGIE

L'intérieur de ce rapport annuel est imprimé sur un papier certifié Éco-Logo, blanchi sans chlore, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, sans acide et fabriqué à partir de biogaz récupérés, avec des encres végétales.

Régie
du logement
Québec